



Maatschappelijke visitatie Woningstichting Putten

2014 tot en met 2017

Opdrachtgever: Woningstichting Putten

Putten, 12 juli 2018



Maatschappelijke visitatie Woningstichting Putten

Woningstichting Putten
Visitatieperiode 2014 tot en met 2017

Opdrachtgever: Woningstichting Putten

Maarten Nieland
Robert Kievit
Annemiek Buwalda

Putten, 12 juli 2018

Voorwoord	6
Beoordeling maatschappelijke prestaties	8
Scorekaart	10
Samenvatting en beoordeling	11
1 Profielschets	12
2 Presteren naar Opgaven en Ambities	14
2.1 Inleiding	15
2.2 Opgaven	15
2.3 Prestaties in het licht van de opgaven	16
2.4 Ambities	23
2.5 Ambities in relatie tot de opgaven	26
2.6 Beoordeling	27
3 Presteren volgens Belanghebbenden	28
3.1 Inleiding	29
3.2 Betrokkenheid bij de maatschappelijke visitatie	29
3.3 Beoordeling	29
3.4 Boodschap	36
4 Presteren naar Vermogen	39
4.1 Inleiding	40
4.2 Financiële continuïteit	40
4.3 Doelmatigheid	41
4.4 Vermogensinzet	42
4.5 Beoordeling	43
5 Presteren ten aanzien van Governance	44
5.1 Inleiding	45
5.2 Besturing	45
5.3 Intern toezicht	48
5.4 Externe legitimering en verantwoording	52
5.5 Beoordeling	53
Bijlagen	54
Bijlage 1: Position Paper	55
Bijlage 2: Bestuurlijke reactie	58
Bijlage 3: Geïnterviewde personen	61
Bijlage 4: Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaring	62
Bijlage 5: Curricula Vitae van de visitatoren	64
Bijlage 6: Bronnenlijst	68
Bijlage 7: Prestatietabel	69

Voorwoord

Het visitatiestelsel

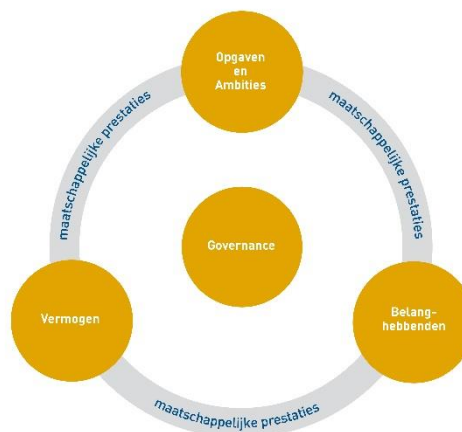
De maatschappelijke visitatie is een instrument voor horizontale verantwoording van de corporatie naar haar belanghebbenden over haar maatschappelijke prestaties. Een maatschappelijke visitatie wordt uitgevoerd volgens een vaste methodiek. Momenteel is dat Methodiek Maatschappelijke Visitatie versie 5.0.

De visitatiemethodiek brengt de maatschappelijke prestaties van de corporatie in beeld. Het gaat hierbij steeds om de feitelijk geleverde prestaties in de afgelopen vier jaar. De volgende prestatievelden komen aan bod:

- Huisvesten van de primaire doelgroep;
- Huisvesten van bijzondere doelgroepen;
- Kwaliteit van woningen en woningbeheer
- (Des)investeren in vastgoed;
- Kwaliteit van wijken en buurten.

De beoordeling van de prestaties vindt plaats binnen een aantal referentiekaders:

- Presteren naar Opgaven en Ambities;
- Presteren volgens Belanghebbenden;
- Presteren naar Vermogen;
- Presteren ten aanzien van Governance.



In de recensie wordt een reflectie van de commissie gegeven op de corporatie. Daarin komt onder meer naar voren wat de corporatie heeft geleerd van het verleden, of de corporatie de goede dingen doet en deze ook goed doet en hoe het maatschappelijk presteren in relatie tot de identiteit, missie, ambities en context van de corporatie staat. Verder wordt aangegeven wat dat betekent voor de toekomst. De maatschappelijke visitatie resulteert verder in een kwantitatieve scorekaart en een toelichtende rapportage.

Aan het begin van de visitatie stelt de bestuurder een Position Paper op waarin aangegeven wordt wie de corporatie is, waar ze voor staat, wat ze wil bereiken, waar ze nu staat en de mate van tevredenheid daarover. In de recensie zal de visitatiecommissie daarop reflecteren. Aan het einde van de visitatie formuleert de corporatie, conform de Governancecode, een reactie op de beoordeling en de aanbevelingen uit het visitatierapport.

Aanpak van Ecorys

Woningstichting Putten heeft Ecorys in 2018 opdracht gegeven voor het uitvoeren van een maatschappelijke visitatie. De maatschappelijke visitatie heeft plaatsgevonden in de periode maart tot en met juni en beslaat de jaren 2014 tot en met 2017. Het visitatieteam van Ecorys bestond uit Maarten Nieland, Robert Kievit en Annemiek Buwalda.

De meetschaal

Bij het geven van rapportcijfers geldt voor Presteren naar Opgaven de onderstaande meetschaal conform de 5.0 versie van de methodiek. Kwalitatieve prestaties worden ook in het licht van deze schaal beoordeeld. De corporatie scoort een voldoende als de prestaties in belangrijke mate de opgaven evenaren.

Cijfer	Prestatie	Afwijking
10	Uitmuntend. De prestatie overtreft de opgaven aanzienlijk	Meer dan +35%
9	Zeer goed. De prestatie overtreft de opgaven behoorlijk	+20% tot +35%
8	Goed. De prestatie overtreft de opgaven	+5% tot +20%
7	Ruim voldoende. De prestatie is gelijk aan de opgaven	-5% tot +5%
6	Voldoende. De prestatie evenaart in belangrijke mate de opgaven	-5% tot -15%
5	Onvoldoende. De prestatie is significant lager dan de opgaven	-15% tot -30%
4	Ruim onvoldoende. De prestatie is aanzienlijk lager dan de opgaven	-30% tot -45%
3	Zeer onvoldoende. De prestatie is zeer aanzienlijk lager dan de opgaven	-45% tot -60%
2	Slecht. Er is vrijwel geen prestatie geleverd	-60% tot -75%
1	Zeer slecht. Er is geen prestatie geleverd	Meer dan -75%

Voor de beoordeling van de Ambities, Vermogen en Governance gebruikt de visitatiecommissie cijfers op een meetschaal van 1-10, waarbij onderstaande meetschaal van kracht is. In het beoordelingskader is per meetpunt aangegeven wat minimaal noodzakelijk is om een voldoende te scoren: dit is het ijkpunt en levert het cijfer 6 op. De visitatiecommissie beoordeelt allereerst of de corporatie aan dit ijkpunt voldoet. Vervolgens beoordeelt de commissie in hoeverre de corporatie in positieve of negatieve zin afwijkt van het ijkpunt. In het beoordelingskader zijn criteria opgenomen voor plus- en respectievelijk minpunten.

Leeswijzer

Dit rapport begint met de beoordeling van de maatschappelijke prestaties in het kort:

- Recensie;
- Scorekaart;
- Samenvatting (profiel, samenvatting en grafische weergave van de resultaten).

Vervolgens vindt u de hoofdstukken die het hart van de rapportage vormen. Ten slotte vindt u de bijlagen bij het rapport:

1. Position Paper;
2. Bestuurlijke reactie;
3. Betrokken personen (intern en extern);
4. Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaring;
5. Curricula Vitae van de visitatoren;
6. Bronnenlijst;
7. Prestatietabel.

Tot slot

De leden van het visitatieteam van Ecorys danken allen die in de afgelopen maanden een bijdrage hebben geleverd aan de totstandkoming van deze maatschappelijke visitatie.

Beoordeling maatschappelijke prestaties

Betrokken, consequent en daadkrachtig

Woningstichting Putten is in de gemeente Putten een belangrijke betrokken en toegankelijke woningcorporatie. De corporatie heeft haar bezit in Putten en dat schept verantwoordelijkheid: men wil er echt zijn voor de Puttenaren.

Bij de uitvoering van de prestaties wordt door Woningstichting Putten een pragmatische insteek gehanteerd die goed aansluit bij de cultuur en omgangsvormen in Putten. Men levert goede prestaties zonder zich daarbij op de borst te kloppen. Het is volgens de cultuur binnen de woningstichting vanzelfsprekend dat men zich met hard werken inzet voor de volkshuisvesting in Putten. Wat hierbij verder opvalt is dat Woningstichting Putten de goede prestaties levert met een compact werkapparaat. In totaal werken er 16 medewerkers (13 fte) bij de woningstichting.

Aandachtspunten uit de vorige visitatie zijn opgepakt

In 2014 is de tweede maatschappelijke visitatie uitgevoerd bij Woningstichting Putten op basis van Methodiek Maatschappelijke Visitaties Woningcorporaties Versie 5.0. Bij deze maatschappelijke visitatie is de periode van 2010 tot en met 2013 beschouwd. Woningstichting Putten scoorde tussen de 7,2 en 8,0 op de vier onderdelen van de visitatie. Een knappe prestatie.

Woningstichting Putten heeft het hoge prestatieniveau van de voorgaande visitatie weten vast te houden. Dit verdient in de ogen van de visitatiecommissie daarom een compliment. Echt grote verbeterpunten waren niet geconstateerd tijdens de voorgaande visitatie. De visitatiecommissie gaf Woningstichting Putten wel een aantal beleidsthema's mee.

De aangereikte thema's vielen grotendeels samen met de eigen analyse van Woningstichting Putten. Men is vervolgens voortvarend aan de slag gegaan met het invullen daarvan. De doorstroming heeft bijvoorbeeld aandacht gekregen, waarbij wel moet worden opgemerkt dat door een gebrek aan bouwlocaties nieuwbouw beperkter is geweest dan Woningstichting Putten wil. De woningstichting heeft echter in de visitatieperiode wel ruim 5% nieuwe woningen aan haar bezit toegevoegd, hetgeen in de ogen van de visitatiecommissie een prima prestatie is.

Een andere aanbeveling was het herzien van de prestatieafspraken met de gemeente. De woningstichting heeft dit samen met de gemeente opgepakt. Op het gebied van zorg en welzijn is eveneens de aangeraden verdergaande samenwerking gezocht. Op het gebied van duurzaamheid en energiebesparing heeft Woningstichting Putten in de bestaande woningvoorraad een versnelling doorgevoerd.

Goede prestaties tijdens de huidige visitatie

De woonvisie van de gemeente Putten kent twee hoofddoelstellingen, te weten het voorzien in de lokale (Puttense) behoefte en het bevorderen van duurzaamheid. De aandacht richt zich daar met name op energiebesparing en toepassing van duurzame energie, niet alleen voor de nieuwbouw, maar juist ook voor de bestaande woningen omdat daar de meeste winst te behalen is. Een andere lokale uitdaging betreft doelgroepen die specifieke beleidsaandacht nodig hebben zoals starters, senioren en mensen met een beperking. Op basis van de gesprekken met de belanghebbenden en de deskresearch aan de hand van de aangereikte informatie, onderschrijft de visitatiecommissie het belang van deze lokale thema's. De visitatiecommissie is ook van mening dat Woningstichting Putten ruim voldoende heeft ingezet op deze thema's. Zowel bij de uitwerking van de opgaven, als bij het formuleren van eigen ambities.

Als lokaal betrokken woningcorporatie heeft Woningstichting Putten een goede relatie met haar belanghebbenden. Opvallend hierbij zijn de hoge punten voor 'Relatie en communicatie' en 'Invloed op beleid'. Door de korte lijnen met de huurders en de huurdervertegenwoordiging kan snel geschakeld worden. Door ook slecht te been zijnde huurders op te halen voor vergaderingen, wordt bovendien ook daadwerkelijk getoond dat men het belangrijk vindt dat iedereen die dat wil kan meepraten. De woningstichting staat dan ook echt open voor de inbreng vanuit haar belanghebbenden.

Op financieel gebied presteert Woningstichting Putten van oudsher goed. Er is sprake van een gezonde financiële positie met een doelmatige bedrijfsvoering. Ook bij het verantwoorden van haar vermogensinzet heeft Woningstichting Putten het hoge niveau weten vast te houden. Hierdoor is het voor haar belanghebbenden inzichtelijk om welke redenen Woningstichting Putten haar vermogen heeft ingezet. Een klein verbeterpunt hierbij is dat men de financiële informatie nog iets meer in 'Jip en Janneke-taal' kan weergeven.

Wat kan beter?

De visitatiecommissie ziet dat Woningstichting Putten haar hoge prestatieniveau heeft weten vast te houden. Er is sprake van een lokaal gewortelde, goed functionerende en pragmatische corporatie die goed invulling geeft aan haar verantwoordelijkheden in Putten. Er zijn daarom geen grote verbeterpunten gesignaleerd tijdens de visitatie. De belangrijkste aanbeveling die de visitatiecommissie Woningstichting Putten wil meegeven betreft de wijze van publiciteit zoeken. Bij Woningstichting Putten bestaat al snel het gevoel dat het uitdragen van de prestaties, gezien wordt als borstklopperij. Op het gebied van nieuwbouw heeft Woningstichting Putten bijvoorbeeld –mede gezien de omvang- een behoorlijk aantal woningen gebouwd, terwijl bij veel belanghebbenden het beeld bestaat dat er meer gedaan moet worden. De uitdaging voor Woningstichting Putten is daarom om een werkwijze rondom het geven van ruchtbaarheid aan prestaties te vinden die recht doet aan deze prestaties en tegelijkertijd ook goed voelt voor de medewerkers en past bij Woningstichting Putten.

Tot slot

In het position paper geeft de bestuurder de beleidsagenda voor de komende jaren weer:

- Voldoende sociale huurwoningen in Putten en nieuwbouw geschikt voor meerdere doelgroepen
- Scherpe focus op betaalbaarheid
- Focus op verduurzaming van ons bezit
- Focus op leefbaarheid en behoud van goede klanttevredenheid
- Focus op duurzame inzet van mensen en middelen

De visitatiecommissie onderschrijft deze punten en wenst Woningstichting Putten veel succes bij het invullen de punten uit de beleidsagenda. De visitatiecommissie hoopt daarbij dat de kenmerkende elementen zoals de lokale verankering en betrokkenheid behouden blijven.

Scorekaart

Perspectief	1 ¹	2 ²	3 ³	4 ⁴	5 ⁵	6	Cijfer	Gewicht	Eindcijfer	
<i>Presteren naar Opgaven en Ambities</i>										
Prestaties in het licht van de opgaven	7,4	7,4	7,5	7,4	7,2		7,4	75%	7,6	
Ambities in relatie tot de opgaven							8	25%		
<i>Presteren volgens Belanghebbenden</i>										
Prestaties	8	7,7	8,4	7,7	7,8	-	7,9	50%	8	
Relatie en communicatie							8,1	25%		
Invloed op beleid							7,9	25%		
<i>Presteren naar Vermogen</i>										
Financiële continuïteit							8	30%	8	
Doelmatigheid							8	30%		
Vermogensinzet							8	40%		
<i>Presteren ten aanzien van governance</i>										
Besturing	Plan							7,3	33%	7,3
	visie						7			
	vertaling doelen						7			
	Check						8			
	Act						7			
Intern toezicht	Functioneren Raad							7	33%	
	samenstelling						7			
	rolopvatting						7			
	zelfreflectie						7			
	Toetsingskader						7			
	Governancecode						7			
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie						8	7,5	33%	
	Openbare verantwoording						7			

Verklaring prestatievelen:

- 1 Huisvesten primaire doelgroep
- 2 Huisvesten bijzondere doelgroepen
- 3 Kwaliteit van woningen en woningbeheer
- 4 (Des-)investeren in vastgoed
- 5 Kwaliteit van wijken en buurten

Samenvatting en beoordeling

Woningstichting Putten krijgt de volgende beoordelingen voor de verschillende perspectieven van de maatschappelijke visitatie.

Tabel 2 Beoordeling

Perspectief	Eindcijfer
Presteren naar Opgaven en Ambities	7,6
Presteren volgens Belanghebbenden	8
Presteren naar Vermogen	8
Presteren ten aanzien van Governance	7,3

Presteren naar Opgaven en Ambities

7,6 De visitatiecommissie stelt vast dat Woningstichting Putten de prestaties levert die passen bij de volkshuisvestelijke opgaven waar zij voor staat. Woningstichting Putten heeft aandacht voor de lage(re) inkomens en –daar waar mogelijk- voor de middeninkomens binnen de gemeente Putten. Woningstichting Putten heeft de sociale woningvoorraad uitgebreid van 1.889 (per 31 december 2013) tot 1.966 VHE (per 31 december 2017). Woningstichting Putten waarborgt de kwaliteit van de woningen en heeft de doelstelling uit het Aedes Convenant reeds behaald. In samenwerking met maatschappelijke partners heeft de woningstichting aandacht voor de leefbaarheid in de wijken en buurten.

Presteren volgens Belanghebbenden

8 De belanghebbenden van Woningstichting Putten zijn unaniem positief over de maatschappelijke prestaties van de woningstichting. Zij geven aan dat Woningstichting Putten echt aandacht heeft voor het bieden van kwalitatief hoogwaardige en betaalbare woningen. Daarbij geven zij aan dat de kwaliteit van de woning goed is en dat Woningstichting Putten klachten snel afhandelt. Voor wat betreft de omvang van de woningvoorraad wijzen de belanghebbenden op een tekort aan sociale huurwoningen in de gemeente Putten. Zij zien echter dat dit niet ligt aan de wil om te investeren bij de woningstichting, maar dat het ontbreken van bouwlocatie hier mede debet aan is. Desalniettemin doen zij de oproep aan Woningstichting Putten om meer te gaan bouwen.

Presteren naar Vermogen

8 De visitatiecommissie stelt vast dat Woningstichting Putten naar vermogen presteert. De woningstichting heeft een solide financiële positie, die op een actieve wijze is bereikt en wordt bewaakt. Daarbij zijn de normen van de toezichthouders doorvertaald naar de besturing en de dagelijkse uitvoering van de activiteiten. Woningstichting Putten is een doelmatige corporatie met een positieve afwijking ten opzichte van de referentie op alle beoordeelde onderdelen en een goed ontwikkeld kostenbewustzijn.

Presteren ten aanzien van Governance

7,3 De visitatiecommissie stelt vast dat Woningstichting Putten ten aanzien van 'Governance' voldoet aan de prestaties die van corporaties verwacht mogen worden. De woningstichting monitort de voortgang van de realisatie van de doelstellingen aan de hand van de jaarverslagen en periodieke rapportages. De Raad van Commissarissen geeft op actieve wijze invulling aan het intern toezicht. In het kader van het intern toezicht hanteert de Raad van Commissarissen een passend en actueel toetsingskader. Daarnaast heeft de Raad van Commissarissen aandacht voor haar samenstelling en haar functioneren, middels zelfevaluaties, permanente educatie, een profielschets en een openbare wervingsprocedure bij vacatures.

1 Profielschets



Werkgebied

Woningstichting Putten is in 1970 opgericht als Woningbouwvereniging Putten. Het werkgebied van Woningstichting Putten bestaat uitsluitend uit de gemeente Putten. De gemeente Putten ligt op de grens van de Veluwe en de Gelderse Vallei. De gemeente Putten telt circa 24.000 inwoners.

Woningbezit

Woningstichting Putten heeft bijna 2.000 woningen in haar bezit. Van het totale woningbezit is meer dan 70% een eengezinswoning. Woningstichting Putten heeft geen woningen in het bezit die zijn gebouwd voor het einde van de Tweede Wereldoorlog. Van het woningbezit is circa 30% gebouwd voor 1970.

Tabel 1.1 Woningbezit

Type woningen	Woningstichting Putten	Landelijk
Eengezinswoningen	70,9	40,8
Meergezinsetagebouw zonder lift t/m 4 lagen	8,7	24,8
Meergezinsetagebouw met lift	16,9	15,5
Hoogbouw	0,0	12,3
Onzelfstandige overige wooneenheden	3,5	6,6
Totaal	100,0%	100,0%

Bron: CIP (2016), Woningstichting Putten, Aedes

De huur van een sociale huurwoning van Woningstichting Putten ligt met gemiddelde maandhuur van €503 onder het landelijke gemiddelde (€515). De verhouding tussen de huur en de maximale toegestane huur ligt op ongeveer 61,5%. Op landelijk niveau is de verhouding tussen de huur en de maximale huur gemiddeld 72,1%. Daarmee heeft Woningstichting Putten een goede verhouding tussen prijs en kwaliteit.

Organisatiestructuur

De organisatie van Woningstichting Putten bestaat uit 16 medewerkers, die zijn verdeeld over de afdelingen Woondiensten, Financiën en Vastgoed (13,1 fte). Het intern toezicht wordt uitgevoerd door een Raad van Commissarissen bestaande uit vijf leden. De directeur-bestuurder is eindverantwoordelijk voor het realiseren van de volkshuisvestelijke en bedrijfseconomische doelstellingen. Als vanzelfsprekend doet de directeur-bestuurder dat in samenwerking met het managementteam, bestaande uit de managers van de drie afdelingen.

Samenwerking

Woningstichting Putten werkt met samenwerkingspartners aan het realiseren van de volkshuisvestelijke opgaven. Een aantal organisaties zijn voor Woningstichting Putten aan te merken als belangrijke belanghebbenden: Huurdersorganisatie Putten, de gemeente Putten, diverse zorginstellingen, de politie, de brandweer, Stimenz (maatschappelijk werk), Stichting Welzijn Putten en Stichting Present.

2 Presteren naar Opgaven en Ambities



2.1 Inleiding

Het eerste onderdeel waarop het presteren van Woningstichting Putten wordt beoordeeld, is naar Opgaven en Ambities. De feitelijke maatschappelijke prestaties in de afgelopen vier jaar worden beoordeeld in het licht van de opgaven. Daarnaast wordt gekeken naar de mate waarin de ambities passend zijn bij de externe opgaven.

2.2 Opgaven

Hieronder zijn de maatschappelijke opgaven in het werkgebied omschreven. Daarbij is aandacht voor onder meer de prestatieafspraken en beleidsdocumenten van de overheid, zorg- en welzijnsinstellingen, huurdersorganisaties, brancheorganisatie, politie en samenwerkingsverbanden waarin de corporatie participeert.

2.2.1 Regionale opgaven

De regiogemeenten op de Noord-Veluwe hebben de 'Woonvisie Regio Noord-Veluwe 2014' opgesteld, die de kapstok is voor het lokale woonbeleid van de regiogemeenten. De lokale uitwerking van de gemeente Putten is bedoeld voor de periode van 2015-2020. Vanwege de sterke lokale binding is de uitwerking van de regionale visie voor Woningstichting Putten ook beperkt tot de gemeente Putten. In die zin zijn er geen specifieke regionale opgaven die gelden voor Woningstichting Putten.

2.2.2 Lokale opgaven

Woningstichting Putten is actief in de gemeente Putten. Onderstaand wordt ingegaan op de hoofdlijnen van de volkshuisvestelijke opgaven binnen deze gemeente.

Gemeente Putten

Woonvisie Putten 2011-2016

De woonvisie geldt in principe voor de periode 2011-2016 maar biedt ook een doorkijkje naar 2020. De visie is gevoed door een analyse van woningmarktgegevens, o.a. is gebruik gemaakt van provinciale demografische prognoses (uit 2010) en het landelijke WoON2009-onderzoek. Gesprekken met lokale makelaars hebben kleuring gegeven aan de visie.

De woonvisie kent twee hoofddoelstellingen, te weten het voorzien in de lokale (Puttense) behoefte en het bevorderen van duurzaamheid. De aandacht richt zich daar met name op energiebesparing en toepassing van duurzame energie, niet alleen voor de nieuwbouw, maar juist ook voor de bestaande woningen omdat daar de meeste winst te behalen is. Het voorzien in de lokale woningbehoefte heeft in de jaren voor 2011 goed uitgewerkt. Voortzetting van dit beleid vergt een op de woningbehoefte afgestemd programma van nieuwbouw en – waar mogelijk – aanpassing van de woningvoorraad.

De gemeente Putten onderscheidt een aantal doelgroepen die specifieke beleidsaandacht nodig hebben: starters, senioren, mensen met een beperking en de doelgroep van de corporaties. Door de gewijzigde toewijzingsregels is een verkleining van de sociale woningvoorraad van Woningstichting Putten ongewenst. Dat wil niet zeggen dat de samenstelling van het bezit gelijk moet blijven. Door de demografische ontwikkelingen is het nodig dat de corporatievoorraad een

transformatie ondergaat: minder traditionele eengezinswoningen en meer nulredenwoningen. De Woonvisie gaat uit van een groei van de woningbehoefte over 10 jaar van 820 woningen. Rekening houdend met de planuitval komt de gemeente Putten uit op een toename van 980 woningen. Een herijking in 2015 laat een gewenste toename van het aantal woningen tussen 2015-2025 van 913 zien. In 2013-2014 zijn 166 woningen gebouwd, waardoor er voor de periode 2015-2025 747 woningen te realiseren zijn.

Ten slotte wil de gemeente Putten monitoren of er als gevolg van de gewijzigde toewijzingsregels geen doelgroepen in de knel komen, waarbij met name wordt gedacht aan de middeninkomens.

Woonvisie 2015-2020 'Thuis in Putten'

De Woonvisie 2015 – 2020 'Thuis in Putten' is de uitwerking voor de gemeente Putten van de eerder genoemde regionale woonvisie van de regiogemeenten op de Noord-Veluwe. In de lokale woonvisie, 'Woonvisie Putten 2015-2020 – Thuis in Putten', staan vier thema's centraal, namelijk bestaande bouw, woningbouwprogrammering, wonen-welzijn-zorg en duurzaamheid. Daarbij wordt gewerkt aan een 'samenleving om het hele leven in te kunnen wonen'.

Prestatieafspraken 2012-2017

Woningstichting Putten heeft met de gemeente Putten prestatieafspraken gemaakt voor de periode 2012-2017. De afspraken zijn gebaseerd op de Woonvisie 2011-2016 en de Woonvisie 2015-2020 van de gemeente. De gemeente Putten streeft ernaar om tot 2025 circa 747 woningen te laten bouwen. Woningstichting Putten is bereid om invulling te geven aan de realisatie van de 30% sociale huurwoningen in het nieuwbouwprogramma, oftewel 225 woningen (vanaf 2015). Rekening houdend met de sloop van woningen in 2015 en de nieuwbouw in de jaren 2015-2017 resteert voor de periode 2018-2015 een restant nog te realiseren sociale huurwoningen van 170. Van belang is dat deze woningen niet alleen geschikt zijn voor starters maar ook voor de groeiende groep ouderen. Ook aanpassing van het huidige bezit aan de gewijzigde woningbehoefte en het voorzien in de duurzaamheidsopgaven staan centraal in de Prestatieafspraken. Woningstichting Putten ziet het maken van prestatieafspraken als een continu proces; jaarlijks zijn de prestaties afgezet tegen de opgaven en is bezien of er in de prestatieafspraken wijzigingen nodig zijn.

Vanaf 2016 zijn jaarlijks prestatieafspraken gemaakt. In 2017 zijn de prestatieafspraken vernieuwd en vastgelegd voor het jaar 2018.

Overige samenwerkingsovereenkomsten of procesafspraken

- Woonruimteverdeling;
- Hennepconvenant;
- Uitstroom maatschappelijke opvang;
- Convenant Huurachterstanden met Stimenz (in ontwikkeling).

2.3 Prestaties in het licht van de opgaven

De beoordeling van de gerealiseerde maatschappelijke prestaties van Woningstichting Putten ten aanzien van Presteren naar Opgaven is gebaseerd op de verkregen informatie van de corporatie. Bij de beoordeling is zoveel mogelijk gebruik gemaakt van kwantitatieve methoden. Waar dit niet mogelijk was, is de beoordeling gemaakt aan de hand van kwalitatieve informatie uit de documentatie. Een gedetailleerd overzicht is opgenomen in bijlage drie. Het oordeel over de prestaties in het licht van de opgaven telt voor 75% mee in het eindoordeel van Presteren naar Opgaven en Ambities.

Tabel 2.1 Presteren naar Opgaven

Prestatieveld	Beoordeling	Gem. cijfer
Huisvesten van de primaire doelgroep	7,4	7,4
Huisvesten van bijzondere doelgroepen	7,4	
Kwaliteit van woningen en woningbeheer	7,5	
(Des)investeren in vastgoed	7,4	
Kwaliteit van wijken en buurten	7,2	

2.3.1 Huisvesting van de primaire doelgroep

7,4

Woningstichting Putten heeft ten aanzien van het huisvesten van de primaire doelgroep ruim voldoende gepresteerd. De woningstichting heeft passend toegewezen en zich ingezet voor beschikbaarheid en betaalbaarheid.

Woningstichting Putten heeft conform wet- en regelgeving toegewezen

De missie van de Woningstichting Putten is iedereen de kans te bieden om betaalbaar en passend te wonen. De kerntaak is het verhuren en ontwikkelen van passende en betaalbare woningen voor huishoudens met een laag inkomen, of het nu gaat om jongeren, senioren, gezinnen, zorgbehoevenden of vergunninghouders. Woningstichting Putten heeft in 2016 en 2017 tenminste 95% van de huurders met recht op huurtoeslag een woning onder de aftoppingsgrens toegewezen. Met een percentage van 100% is in beide jaren voldaan aan de opgave. Woningstichting Putten heeft daarnaast bijzondere aandacht voor de middeninkomens: de woningstichting gebruikt de 10% ruimte die wordt geboden in de regelgeving met betrekking tot passend toewijzen.

Een andere belangrijke doelgroep binnen de gemeente Putten zijn de starters. Woningstichting Putten heeft met de gemeente Putten afgesproken om voldoende woningen voor starters te bieden. Om de slaagkans van starters te vergroten heeft Woningstichting Putten in 2016 een lotingsmodule geïntroduceerd. Het meeste effect op de slaagkans van starters is echter te verwachten van de nieuwbouw. Enerzijds bouwt Woningstichting Putten levensloopbestendige woningen, die niet specifiek voor senioren worden gelabeld, anderzijds bouwt Woningstichting Putten voor starters. Vanaf 2016 rapporteert Woningstichting Putten aan de gemeente over de slaagkansen van woningzoekenden en draagt zij bij aan het opmaken van een rapport voor de regio.

Woningstichting Putten bevordert doorstroming

De informatie en communicatie over verhuismogelijkheden en over het aanbod van alle sociale woningen in de regio is belangrijk om doorstroming te stimuleren. Woningstichting Putten heeft in overeenstemming met de prestatieafspraken bijgedragen aan de totstandkoming van de regionale website voor woningtoewijzing door een voorinvestering van € 75.000 te doen. Per 1 juli 2016 is de regionale website online. Woningstichting Putten en de gemeente hebben veel aandacht besteed om de nieuwe regels voor woningzoekenden bekend te krijgen bij een breed publiek, onder andere via websites, het bewonersblad en advertenties in lokale kranten. Daarnaast heeft Woningstichting Putten alle huurders en belanghebbenden met een brief op de hoogte gebracht. Het resultaat was duidelijk zichtbaar: In het eerste half jaar van 2016 kwamen er 1.000 woningzoekenden bij, vooral ook van mensen die al geruime tijd ingeschreven stonden en 'bovenaan de wachtlijst' stonden. Veel mensen maakten daarmee gebruik van het aanbod om hun inschrijfduur te verzilveren.

Woningstichting Putten huisvest statushouders

Naast het huisvesten van de sociale doelgroep heeft Woningstichting Putten zich tevens ingezet voor het huisvesten van statushouders. Met de gemeente is afgesproken dat een wachtlijst voor deze doelgroep voorkomen moet worden. In de periode van 2013 tot en met 2016 is een achterstand ontstaan die in 2017 is ingelopen. In het kader van de achterstand heeft

Woningstichting Putten voor een locatie (Matchpoint) samen met de gemeente Putten onderzoek gedaan naar het plaatsen van tijdelijke units, maar na een inspraakavond met omwonenden is besloten om in te zetten op permanente bewoning. Buiten Putten waren wel locaties beschikbaar voor tijdelijke huisvesting. Woningstichting Putten en de gemeente zijn daarover in overleg geweest met de gemeenten Ermelo en Harderwijk. In 2017 werd duidelijk dat de taakstelling gehaald kon worden binnen de bestaande voorraad. De noodzaak voor tijdelijke huisvesting kwam daarmee te vervallen.

Woningstichting Putten zorgt voor voldoende betaalbare woningen

Met het harmoniseren van de huur naar een niveau tussen 65% en 75% van het toegestane maximum, houdt Woningstichting Putten haar woningen betaalbaar. De streefhuur is bij het aangaan van de prestatieafspraken vastgesteld op 71%. In 2017 is de streefhuur verlaagd naar 67% en om de slaagkansen van de laagste inkomens beter op peil te houden overweegt Woningstichting Putten om de streefhuur in 2018 nog verder te verlagen.

Vanaf 2016 geldt de prestatieafpraak dat minimaal 60% van het woningbezit na harmonisatie een huur lager dan de eerste aftoppingsgrens dient te hebben. Woningstichting Putten voldoet over de jaren 2016 en 2017 aan deze norm met respectievelijk 65% en 60%.

Woningstichting Putten ziet een blijvende grote vraag naar sociale huurwoningen en heeft in 2015 en 2017 een woningmarktanalyse laten uitvoeren om de hoogte van de vraag te bepalen.

Op grond hiervan dient de totale omvang van de sociale huurwoningvoorraad in 2025 ongeveer 2.100 woningen te bedragen. Vanaf 2018 is dit streven als strategische doelstelling opgenomen in het ondernemingsplan 2018-2022. In de periode van 2014 tot en met 2017 is het aantal sociale woningen van 1.889 (per 31 december 2013) tot 1.966 (per 31 december 2017) toegenomen.

Woningstichting Putten hanteert een inflatievolgend huurbeleid

Woningstichting Putten heeft over 2014 en 2015 een inkomensafhankelijke verhoging gehanteerd, maar na analyse van de effecten en overleg met de huurdersorganisatie is voor 2016 en 2017 gekozen voor een gematigde huurverhoging door een inflatievolgend huurbeleid. De huurverhoging voor lage inkomens bedroeg achtereenvolgens 4,0%, 2%, 0,6% en 0,3%.

Woningstichting Putten spant zich in overeenstemming met de prestatieafspraken in om de huurachterstand te beperken tot 0,75% op jaarbasis. In 2016 en 2017 heeft Woningstichting Putten voldaan aan de prestatieafpraak. De huurachterstanden over de periode van 2014 tot en met 2017 zijn respectievelijk geweest 0,88%, 0,97%, 0,53% en 0,63%. In 2017 heeft Woningstichting Putten haar huurincassoprocedure verbeterd. Door automatisering van de reguliere incasso kon meer tijd worden vrijgemaakt voor persoonlijk contact bij huurschulden. Om huurschulden op te lossen werkt Woningstichting Putten samen met de gemeente Putten en Stimenz (maatschappelijk werk).

2.3.2 *Huisvesting van bijzondere doelgroepen*

7,4

Woningstichting Putten heeft ten aanzien van het huisvesten van bijzondere doelgroepen ruim voldoende gepresteerd. De woningstichting heeft levensloopbestendige woningen gebouwd: 30% van het bezit is toegankelijk en in bepaalde mate geschikt voor wonen met zorg.

Woningstichting Putten heeft aandacht voor bijzondere doelgroepen

Woningstichting Putten biedt woningen voor ouderen aan. Over 2014 tot en met 2017 nam het aantal nultredenwoningen toe met 101 naar 662 woningen. In totaal is 30% van het woningbezit van de woningstichting toegankelijk en in bepaalde mate geschikt voor wonen met zorg.

Woningstichting Putten heeft met de Zorggroep Noordwest Veluwe afgesproken om de doelgroep van de Zorggroep te huisvesten. Met de gemeente en de regio zijn nieuwe afspraken gemaakt over een eenduidig toewijzingssysteem met transparante toewijzingscriteria. Per 1 juli 2015 zijn deze afspraken vastgelegd in de nieuwe huisvestingsverordening.

Er is sprake van een toenemende uitstroom uit de zorginstellingen, waaronder de geestelijke gezondheidszorg en de zorg voor mensen met een licht verstandelijke beperking. Deze uitstroom kan in een aantal situaties zorgen voor onrust in de wijken en buurten. Woningstichting Putten zoekt daarbij de samenwerking met zorginstellingen. Indien er signalen zijn dat het niet goed gaat of dat de begeleiding door huurders wordt geweigerd, dan probeert de woningstichting in contact te blijven met de betrokken huurders. Indien de problematiek te complex is, dan meldt Woningstichting Putten het bij Bemoeizorg. Daarnaast komt Woningstichting Putten achter de voordeur bij mensen. Indien daarbij een 'niet pluisgevoel' ontstaan, zoekt de woningstichting contact met de huurder en probeert hem of haar in contact te brengen met zorginstellingen.

Woningstichting Putten heeft samen met de gemeente bepaald hoe groot de vraag naar beschermd en begeleid wonen is en hoe groot de uitstroom is naar de reguliere sociale huur in Putten. Woningstichting Putten stelt jaarlijks twee woningen beschikbaar voor de huisvesting van uitstromers uit de maatschappelijke opvang. Op het moment dat er een concreet onderbouwde huisvestingsvraag is voor beschermd en begeleid wonen, onderzoekt Woningstichting Putten de bouwmogelijkheden. Een dergelijk verzoek is voor het eerst in 2017 ontvangen.

In 2018 zal een grote eengezinswoning (vrije sector) verhuurd worden aan Kansrijk Wonen, die jongeren begeleidt naar zelfstandig wonen. De woning wordt per kamer verhuurd zodat deze betaalbaar is voor de vier jongeren die hier komen wonen. Na 1-1,5 jaar zullen de jongeren naar verwachting doorstromen naar een reguliere sociale huurwoning.

Woningstichting Putten maakt woningen levensloopbestendig

Ouderen kunnen langer in hun woning blijven wonen als er kleine aanpassingen als een tweede toilet of een traplift worden aangebracht. Woningstichting Putten communiceert via haar eigen communicatiekanalen (website, bewonersblad Inform en bij de verhuur/oplevering van woningen aan nieuwe huurders) de mogelijkheden naar haar huurders. Bij groot onderhoud of renovatie biedt Woningstichting Putten de huurders aan om de woningen levensloopbestendig te maken. In 2016 en 2017 is ongeveer de helft van de huurders ingegaan op het aanbod van Woningstichting Putten om een tweede toilet aan te leggen (in totaal 91 woningen).

Woningstichting Putten neemt deel aan het project WoongemakPutten. Binnen het project wordt ingezet op de preventie van zorgbehoeften bij 55plussers en het zo lang mogelijk zelfstandig wonen, gezond blijven en bestrijden van eenzaamheid. Daarnaast nam Woningstichting Putten deel aan de informatiemarkt voor woningaanpassingen en veiligheid. In de nieuwbouw leverde de woningstichting op conform Woonkeur, zodat woningaanpassingen later niet nodig zijn. Daarnaast is de toegankelijkheid van woningen gecommuniceerd via de website en in advertenties. Met behulp van duidelijke pictogrammen is het toegankelijkheids-niveau van de woningen aangegeven.

2.3.3 *Kwaliteit van woningen en woningbeheer*

7,5

Woningstichting Putten heeft ten aanzien van de kwaliteit van woningen en woningbeheer goed gepresteerd. De woningstichting heeft de doelstelling uit het Convenant Energiebesparing Huursector reeds behaald en scoorde minimaal een 8,0 in het KWH-huurlabel.

Woningstichting Putten bouwt met Politie Keurmerk Veilig Wonen

Woningstichting Putten heeft aandacht voor de veiligheid van de woningen door veilig hang- en sluitwerk en een rookmelder. Bij het renoveren van woningen en/of het vervangen van buitendeuren wordt het hang- en sluitwerk naar de nieuwste eisen van het Politie Keurmerk Veilig Wonen gebracht. Woningstichting Putten voert daarbij geen huurverhoging door. Bij nieuwbouw worden de rookmelders op de elektra aangesloten, terwijl bij het bestaande bezit een rookmelder op batterij wordt geïnstalleerd. Daarnaast heeft Woningstichting Putten aandacht voor de verlichting van de achterpaden, met name in de oudere delen van het woningbezit. De huurders die de stroom leveren voor de verlichting krijgen hiervoor een vergoeding. Bij nieuwbouw wordt de veiligheid van de woonomgeving meegenomen in het ontwerp.

Woningstichting Putten realiseert nieuwbouw met het Politie Keurmerk Veilig Wonen in overeenstemming met de prestatieafspraken. De nieuwbouw aan de Klaas Friso Hof en aan de Hoek van Damstraat voldoet aan het Politie Keurmerk Veilig Wonen.

Woningstichting voert onderhoud uit

Woningstichting Putten heeft voor de kwaliteit van woningen een eigen generieke doelstelling geformuleerd: 'de huidige bouwtechnische kwaliteit op niveau houden door het uitvoeren van planmatig onderhoud en maatregelen strategisch voorraadbeheer'.

Woningstichting Putten heeft het onderhoud onder andere uitgevoerd in combinatie met energiebesparende maatregelen. Deze inspanningen zijn daarom beoordeeld bij het onderdeel 'energie en duurzaamheid'.

Woningstichting Putten scoort hoog op kwaliteit van dienstverlening

Woningstichting Putten wenst het KWH-huurlabel te behouden en dient daarvoor een gemiddelde score van 7,0 of hoger te behalen. De woningstichting heeft de eigen ambitie in de periode van 2014 tot en met 2017 in ruime mate behaald. Woningstichting Putten scoorde achtereenvolgens 8,3, 8,1, 8,4 en 8,1.

Woningstichting Putten verduurzaamt haar bezit

Woningstichting Putten heeft zich ingespannen om de energie-index te verlagen. Dat heeft zij bereikt door onder andere bestaande woningen aan te pakken en door nieuwbouw te plegen. Het doel van een energie-index in 2020 tussen 1,2 en 1,4 is al in 2016 gehaald. De scores zijn respectievelijk 1,50, 1,44, 1,39 en 1,29. Daarmee voldoet Woningstichting Putten al in 2016 aan de norm uit het Aedes Convenant Energiebesparing Huursector.

Woningstichting Putten gebruikt diverse methoden om te verduurzamen

Verduurzamen van het bezit blijft de aandacht houden van Woningstichting Putten. Daartoe volgt zij nauwlettend innovaties, onder andere via kennisplatformen en het volgen van studiedagen. De medewerkers van Woningstichting Putten volgen seminars en opleidingen (OTB-Delft) op het gebied van nieuwe ontwikkelingen op milieugebied en vertalen naar alternatieve maatregelen voor verbetering van het bezit. Bij 30 woningen zijn lucht-WTW's (Warmteterugwininstallatie) geplaatst. Woningstichting Putten volgt de ontwikkelingen op dit gebied nauwlettend met de marktpartijen en doet inmiddels eigen ervaring hiermee op.

In de Woonvisie van de gemeente Putten is als streven geformuleerd dat bij woningbouwprojecten een 10% verscherpte EPC als eis wordt gehanteerd. Woningstichting Putten heeft bij haar nieuwbouw in 2014 (26 woningen in de laatste fase Brinkstraat en 4 woningen aan de Tollenstraat), in 2015 (39 woningen De Schauw) en 2017 (36 woningen Hoek van Damstraat) voldaan aan deze eis.

Een onderwerp van onderzoek voor Woningstichting Putten is zoals vastgelegd in de prestatieafspraken het realiseren van nul-op-de-meter woningen in de nieuwbouw. Zowel voor het project Rimpeler als aan de Wallenberstraat gaat Woningstichting Putten uit van uitsluitend het realiseren van nul-op-de-meter woningen. De Energieprestatievergoeding, die Woningstichting Putten in rekening kan brengen bij de huurder, zal zij niet toepassen. De extra investering komt dus voor rekening van Woningstichting Putten.

2.3.4 (Des)investeringen in vastgoed

7,4

Woningstichting Putten heeft ten aanzien van (des)investeren in vastgoed ruim voldoende gepresteerd. De woningstichting heeft 111 nieuwbouwwoningen gerealiseerd en de sloop en de verkoop van woningen beperkt.

Woningstichting Putten realiseert nieuwbouw

In de bilaterale afspraken met de gemeente Putten is vastgelegd dat Woningstichting Putten tussen 2015 en 2025 in totaal 225 sociale huurwoningen dient te bouwen. In de jaren 2014-2017 zijn in totaal 111 sociale huurwoningen opgeleverd en 26 woningen gesloopt. Daarnaast zijn er 16 verkocht. In de periode vanaf 2017 tot 2025 resteert een opgave van 170 te bouwen sociale huurwoningen. De sociale woningvoorraad is toegenomen van 1.889 (per 31 december 2013) tot (2014) tot 1.966 (2017).

Woningstichting Putten onderzocht de mogelijkheden om te participeren in toekomstige inbreidingslocaties. Daarvan zijn in de planning opgenomen Wallenbergstraat, Schauwhof, Nijkerkerstraat en Bilderdijkstraat.

Voor de periode 2018-2025 is nieuwbouw gepland in de goedkope en middeldure sector huurwoningen:

- Wallenbergstraat, 27 appartementen voor starters/kleine huishoudens
- Schauwhof, 12 appartementen voor senioren
- Rimpeler, 74 woningen
- Overig 57 woningen, waarvan thans in voorbereiding 44 woningen (Nijkerkerstraat en Bilderdijkstraat).

De gemeente Putten streeft er, in overeenstemming met de prestatieafspraken, samen met Woningstichting Putten en ontwikkelaars naar om een gedifferentieerd aanbod te creëren binnen het project Rimpeler. De woningstichting neemt de bouw van 74 sociale huurwoningen voor haar rekening:

- 74 sociale huurwoningen;
- 46 vrije sectorhuurwoningen (tot 950 euro per maand);
- 49 goedkope koopwoningen, zowel appartementen als tussenwoningen;
- 76 middeldure koopwoningen, zowel rij- als hoekwoningen;
- 95 dure koopwoningen, zowel twee-onder-een-kap-woningen en vrijstaande woningen.

Naast uitbreiding van het bezit met nieuwbouw overweegt Woningstichting Putten ook het overnemen van bestaand vastgoed. Daarvoor heeft zij verkennende gesprekken gevoerd met de Zorggroep Noordwest Veluwe.

Een andere opgave is om alle nieuwbouw levensloopbestendig te realiseren volgens Woonkeur en om de bestaande bouw waar mogelijk op te plussen. Deze opgave is gerealiseerd in een deel van de nieuwbouw uit 2014 en in alle nieuwbouw uit 2015. In 2017 zijn 40 van de 42 nieuwbouwwoningen volgens Woonkeur gebouwd. In de bestaande bouw is het niet goed mogelijk om grootschalig op te plussen. Woningstichting Putten heeft wel per woning maatwerk geleverd via de Wet Maatschappelijke ondersteuning (Wmo).

Woningstichting Putten sloopt beperkt woningen

Woningstichting Putten past het slopen van woningen niet vaak toe in verband met het behoud van het aantal woningen en de goede kwaliteit ervan. Woningstichting Putten heeft alleen in 2015 woningen gesloopt (26).

Woningstichting Putten verkoopt bij mutatie

Woningstichting Putten heeft voldaan aan de opgave om bestaande huurwoningen die geschikt zijn voor starters met een middeninkomen bij mutatie te verkopen. Niet alleen tegen de marktprijs, maar ook tegen gunstige voorwaarden zoals een Starterslening. Het aantal uitstaande Startersleningen mag niet meer dan 10 bedragen. Jaarlijks is een beperkt aantal woningen verkocht (tussen 2-6) en het aantal Startersleningen bedraagt 9. In 2018 zal de inzet van de Startersleningen worden geëvalueerd.

2.3.5 *Kwaliteit van wijken en buurten*

7,2

Woningstichting Putten heeft ten aanzien van de kwaliteit van wijken en buurten ruim voldoende gepresteerd. De woningstichting heeft bijgedragen aan leefbaarheidsinitiatieven en zet in op het voorkomen van overlast.

Woningstichting Putten draagt bij aan leefbaarheidsinitiatieven

Woningstichting Putten heeft in 2014 in het kader van leefbaarheid in wijken en buurten twee bijeenkomsten georganiseerd, waarbij de belangstelling vanuit huurders tegenviel. In latere jaren is de communicatie met de huurders verlopen via overleg over groot onderhoud en was Woningstichting Putten aanwezig bij gesprekken over de inrichting van de openbare ruimte, georganiseerd door de gemeente.

Door de huurdersorganisatie wordt één keer in de twee jaar een grootschalige bewonersavond georganiseerd. Deze bijeenkomsten worden goed bezocht. De belangrijkste thema's waren: veiligheid in de woning en buurt, woonruimteverdeling, leefbaarheid en bewust energiegebruik. De medewerker sociaalbeheer van Woningstichting Putten is op reguliere basis betrokken bij bijeenkomsten met de samenwerkingspartners in de wijk. Woningstichting Putten heeft medewerkers in dienst die zich specifiek inzetten voor de leefbaarheid.

Woningstichting Putten draagt bij aan initiatieven die worden genomen in het kader van de leefbaarheid. De woningstichting neemt bijvoorbeeld deel aan het lokaal overleg voor laaggeletterdheid. Woningstichting Putten zet zich in om laaggeletterdheid onder de aandacht te brengen door medewerkers op te leiden in het herkennen en bespreekbaar maken van laaggeletterdheid.

Daarnaast heeft Woningstichting Putten zitting in een project onder leiding van Stichting Welzijn Putten, met als doel om samen 'één loket' te ontwikkelen voor de kwetsbare burger.

Woningstichting Putten is tevens betrokken geweest bij het ontwikkelen van de opzet van een project van Stichting Welzijn Putten met betrekking tot het bezoeken van ouderen in het kader van eenzaamheid.

In het kader van een schone, hele en veilige leefomgeving bemiddelt de woningstichting tussen mensen die vanwege gezondheid of leeftijd hun tuin niet meer kunnen onderhouden bij een organisatie die tegen een beperkt tarief onderhoud pleegt. Daarnaast bemiddelt Woningstichting Putten tussen huurders en Stichting Present. Deze stichting biedt kwetsbare huurders ondersteuning bij het schoonhouden/-maken van de woning en het opknappen van de tuin.

Woningstichting Putten levert een bijdrage aan het vergroten van betrokkenheid van huurders bij de woonomgeving. Dit is onder andere tot uiting gekomen in de bijdrage van Woningstichting Putten aan de beweegtuintuin aan het Schauwplein (ten behoeve van senioren).

Woningstichting Putten onderzoek parkeren in de Schoolstraat

Woningstichting Putten heeft in 2016 gekeken naar het verruimen van de parkeermogelijkheden in de Schoolstraat. Uit een parkeeronderzoek in opdracht van de gemeente is gebleken dat de parkeerdruk gering is. Woningstichting Putten ziet geen noodzaak om de parkeerplaatsen in de Schoolstraat uit te breiden, sloop van woningen is niet nodig.

Woningstichting Putten werkt aan voorkoming van overlast

Ter voorkoming van overlast heeft Woningstichting Putten regelmatig overleg met gemeente, GGZ, Stimenz, Buurtzorg Jong en politie. Dit werkt naar tevredenheid. Er is regelmatig overleg en in acute situaties zijn de lijnen kort met alle partijen. De medewerker sociaalbeheer van Woningstichting Putten is vaste partner van het Sociaal Vangnet Overleg. Dit overleg krijgt in de toekomst onder de regie van de gemeente een andere vorm.

De samenwerking tussen Woningstichting Putten, de gemeente en overige partijen heeft in de visitatieperiode geleid tot het voorkomen van meerdere huisuitzettingen. In de visitatieperiode zijn in totaal vier woningen ontruimd wegens huurachterstand.

Woningstichting Putten stoot activiteiten af wegens nieuwe woningwet

Naar aanleiding van een dringend verzoek vanuit de Autoriteit Woningcorporaties is in goed overleg met de gemeente besloten om het onderhoud van de Kruidentuin (Brinkstraat) over te dragen aan de gemeente. Deze investering wordt binnen de Woningwet als niet meer passend gezien.

2.4 Ambities

Onderstaand zijn de ambities van de corporatie beschreven, zoals vastgelegd in onder meer het ondernemingsplan of meerjarenbeleidsplan, jaarplannen en daaruit voortvloeiende documenten.

2.4.1 Ondernemingsplan 2013-2017

Uitgangspunt bij het Ondernemingsplan 2013-2017 is de missie van Woningstichting Putten.

‘Woningstichting Putten wil op de woningmarkt van Putten dé partij zijn die zorgt voor goed en betaalbaar wonen voor nu en in de toekomst. Wij zorgen voor huisvesting van mensen die hierin vanuit financiële of sociale omstandigheden niet zelf kunnen voorzien en dragen bij aan een

prettige woonomgeving en goede onderlinge contacten tussen bewoners, met als doel dat iedereen zich thuis voelt'.

Deze missie wil zij vervullen door te investeren in beschikbaarheid, betaalbaarheid en kwaliteit:

- Beschikbaarheid door te zorgen voor voldoende aanbod;
- Betaalbaarheid door te zorgen voor draagbare woonlasten (huur en energie);
- Kwaliteit door te zorgen voor een kwalitatief goede woning in een prettige omgeving en met goede dienstverlening.

Bij het opzetten van het Ondernemingsplan is een analyse van de ontwikkelingen, zowel landelijk als regionaal, het uitgangspunt geweest. De economische ontwikkelingen brengt een toenemende vraag naar (sociale) huurwoningen met zich mee. Om aan de vraag te kunnen voldoen zijn gemeenten en woningcorporaties, waaronder Woningstichting Putten, een samenwerking aangegaan in de regio Noord-Veluwe met name op het gebied van de regionale woonruimteverdeling. Daarnaast is er sprake van samenwerking bij de verdeling van de nieuwbouwaantallen binnen het Kwalitatief Woningbouwprogramma (KWP) van de provincie Gelderland. De Woonvisie 2015-2020 van de gemeente Putten geeft aan hoeveel woningen er van welk type en prijsklasse toegevoegd zouden moeten worden.

Woningstichting Putten wil voldoende huisvesting bieden voor de primaire doelgroep door het vergroten van het aantal beschikbare woningen voor lage inkomens, het creëren en benutten van kansen voor middeninkomens en het bieden van mogelijkheden voor huisvesting van verstandelijk en/of lichamelijk beperkten, met daarbij aandacht voor levensloopbestendige woningen waardoor deze ook geschikt zijn voor bewoning door ouderen.

Tevens kiest Woningstichting Putten voor het in stand houden van de huidige kwaliteit van het bezit enerzijds en anderzijds het vergroten van deze kwaliteit wanneer dit vanuit de klant gewenst is of nodig is vanuit milieutechnisch oogpunt of verandering van de (toekomstige) vraag. Het punt duurzaamheid hoort hier dan ook thuis.

Ten slotte wil Woningstichting Putten zorgdragen voor een leefomgeving waarin iedereen zich thuis voelt door het vergroten van de sociale samenhang in en het verbeteren van de uitstraling van wijken en buurten door enerzijds actieve betrokkenheid van bewoners en anderzijds de inzet van en samenwerking met andere sociaal-maatschappelijke organisaties. Woningstichting Putten stelt zich ten doel een werkorganisatie te creëren die toegerust is om de strategische doelen te realiseren en in haar handelen de klant centraal heeft staan.

Jaarlijks is dit ondernemingsplan waar nodig geactualiseerd door middel van het analyseren van de belangrijkste ontwikkelingen in de omgeving. Door de Woningwet, de Woonvisie van de gemeente Putten en de herijking van het strategisch voorraadbeleid (gebaseerd op onderzoek naar woningmarktontwikkelingen) is er een verschuiving van de focus op kwaliteit naar de focus op betaalbaarheid. Beschikbaarheid en betaalbaarheid staan voorop, kwaliteit wordt steeds meer een afgeleide daarvan. Dit heeft ook gevolgen voor het te voeren huurbeleid.

Het aantal nieuw te bouwen woningen (beschikbaarheid) is opnieuw bepaald en deze dienen geschikt te zijn voor meerdere doelgroepen. Inzet bij nieuwbouw blijft de verlaagde EPC-norm en de mogelijkheid van nul-op-de-meter woningen. Woningstichting Putten blijft de ontwikkelingen in duurzaamheid in relatie tot betaalbaarheid (van zowel de investering in energiemaatregelen als de huurprijs) goed volgen. Het huurbeleid omvat het huidig beleid van sociaal huurakkoord en aftoppen bij mutatie in het kader van passend toewijzen. Geen inzet op inkomensafhankelijke huurverhoging (betaalbaarheid).

2.5 Ambities in relatie tot de opgaven

8

In methodiek 5.0 is vastgelegd dat de corporatie voldoet aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie eigen doelstellingen en ambities heeft voor de maatschappelijke prestaties en deze passen bij de externe opgaven in het werkgebied. De visitatiecommissie constateert dat Woningstichting Putten voldoet aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de compleetheid en de onderbouwing van de ambities (o.a. een SWOT-analyse), de actieve wijze van het hanteren van beleid en de aansluiting bij relevante signalen uit de omgeving (o.a. huurders en gemeente).

Uit de beschrijving van de ambities in het ondernemingsplan blijkt dat deze aansluiten op de landelijke volkshuisvestelijke opgaven en op de Woonvisie van de gemeente Putten. Bij de lokale opgaven staat het voorzien in de Puttense woonbehoefte voorop. Daarnaast richt de gemeente Putten zich op het bevorderen van duurzaamheid. De aandacht gaat daar met name uit naar energiebesparing en toepassing van duurzame energie, niet alleen voor de nieuwbouw, maar ook voor de bestaande woningen.

Woningstichting Putten is bereid de sociale huur van het nieuwbouwprogramma van de gemeente voor haar rekening te nemen. Zij zijn er in hun eigen woorden voor 'het bouwen, onderhouden en verhuren van sociale huurwoningen met een beperkte taak in leefbaarheid'. Daarbij sluit zij ook aan bij de visie van de gemeente om aandacht te besteden aan starters, senioren en mensen met een beperking. Door de gewijzigde woningbehoefte in de komende jaren heeft Woningstichting Putten nadrukkelijk aandacht voor de geschiktheid van de nieuwbouw voor verschillende doelgroepen. Het levensloopbestendig zijn van woningen wordt door Woningstichting Putten nagestreefd en gerealiseerd.

Woningstichting Putten heeft speciale aandacht voor de middeninkomens die zich binnen de huidige woningmarkt in Putten zelf niet redden. Met de mogelijkheid tot verkoop van woningen aan huurders met een middeninkomen, naar behoefte geholpen door een starterslening, biedt Woningstichting Putten kansen voor middeninkomens. Woningstichting Putten gebruikt daarnaast de vrije ruimte (10%) in de regelgeving met betrekking tot toewijzen.

Voor wat betreft het onderwerp duurzaamheid ziet Woningstichting Putten nadrukkelijk een verband met de betaalbaarheid van de woningen. Investerings moeten betaalbaar zijn, maar ook niet leiden tot een te hoge huurprijs. Bestaande woningen zijn aangepakt met name door betere isolatie. Voor de nieuwbouw streeft Woningstichting Putten naar een 10% verscherpte EPC en heeft de ambitie van nul op de meter.

Woningstichting Putten heeft haar conclusies over de omgeving waarin zij functioneert in een SWOT-analyse neergelegd. De keuze voor de invulling van de drie beleidsvelden – betaalbaarheid, beschikbaarheid en kwaliteit – is gebaseerd op de sterkte/kans en zwakte/bedreiging uit de SWOT-analyse.

2.6 Beoordeling

Onderstaande beoordeling betreft de combinatie van Presteren naar Opgaven en Presteren naar Ambities, waarbij de maatschappelijke prestaties in de afgelopen periode worden gekoppeld aan de opgaven. Tevens wordt een beoordeling gegeven van de mate waarin de ambities passend zijn bij de opgaven.

Tabel 2.2 Presteren naar Opgaven en Ambities

Prestatieveld	Cijfer	Weging	Eindcijfer	
Prestaties in het licht van de opgaven				
Huisvesten van de primaire doelgroep	7,4	7,4	75%	7,6
Huisvesten van bijzondere doelgroepen	7,4			
Kwaliteit van woningen en woningbeheer	7,5			
(Des)investeren in vastgoed	7,4			
Kwaliteit van wijken en buurten	7,2			
Ambities in relatie tot de opgaven	8	25%		

3 Presteren volgens Belanghebbenden



3.1 Inleiding

In het hoofdstuk Presteren volgens Belanghebbenden wordt inzicht gegeven in de mate waarin de belanghebbenden tevreden zijn over de maatschappelijke prestaties van Woningstichting Putten, de relatie en wijze van communicatie met de corporatie en de invloed op het beleid. Afsluitend geven belanghebbenden aan wat de corporatie kan/moet verbeteren om aan de verwachtingen te voldoen dan wel die te overtreffen.

3.2 Betrokkenheid bij de maatschappelijke visitatie

Op basis van methodiek 5.0 zijn zowel de huurdersvereniging als de gemeente Putten afzonderlijk via een persoonlijk interview betrokken bij de maatschappelijke visitatie. Namens de gemeente zijn de verantwoordelijke wethouder en een beleidsambtenaar geïnterviewd. Daarnaast zijn vertegenwoordigers van enkele maatschappelijke partners in de vorm van een persoonlijke interview betrokken. Dit betreft Stimenz, de Politie, Stichting Welzijn Putten, Zorggroep Noordwest-Veluwe (ZGNV), Stichting Grensverleggende Talenten (SGVT) en Bouwbedrijf De Bruijn. In bijlage 3 is opgenomen welke personen namens welke belanghebbenden zijn betrokken.

In dit hoofdstuk worden de meningen en oordelen van de belanghebbenden weergegeven. Het gaat hierbij om het oordeel van de belanghebbenden en niet om het oordeel van de visitatiecommissie.

3.3 Beoordeling

Hieronder is de cijfermatige beoordeling van de belanghebbenden weergegeven met betrekking tot de tevredenheid over de prestaties van Woningstichting Putten op de vijf prestatievelden. Daarnaast is een beoordeling gegeven over de relatie en de wijze van communicatie als ook de mate van invloed die zij ervaren ten aanzien van het beleid van de corporatie.

3.3.1 Prestaties

De belanghebbenden zijn gevraagd hun oordeel weer te geven in een rapportcijfer van 1-10. In onderstaande tabel is het oordeel van belanghebbenden op de verschillende onderdelen weergegeven naar type belanghebbenden. Het gemiddelde cijfer komt tot stand door weging van de scores van de huurders (1/3), gemeente (1/3) en overige belanghebbenden (1/3). Het eindoordeel komt als volgt tot stand:

- Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie (50%);
- Tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie (25%);
- Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie (25%).

Tabel 3.1 Presteren volgens Belanghebbenden

Prestatieveld	Huurders	Gemeente(n)	Overig	Eindcijfer
Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie				
Huisvesten van de primaire doelgroep	8	8	7,9	8
Huisvesten van bijzondere doelgroepen	7	8	8,2	7,7
Kwaliteit van woningen en woningbeheer	9	8	8,2	8,4
(Des)investeren in vastgoed	7	8	8	7,7
Kwaliteit van wijken en buurten	8	7	8,4	7,8
Tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie				
Relatie en communicatie	8,5	8	7,9	8,1
Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie				
Invloed op beleid	8	8	7,6	7,9
Gemiddeld				8

Huisvesten van de primaire doelgroep

8

De belanghebbenden waarden de prestaties van Woningstichting Putten ten aanzien van het huisvesten van de primaire doelgroep als 'goed'. Zij geven aan dat Woningstichting Putten echt aandacht heeft voor het bieden van kwalitatief hoogwaardige en betaalbare woningen.

Huurdersbelangenvereniging: WSP zet zich in voor betaalbare huurwoning

De huurdersbelangenvereniging geeft aan dat binnen de gemeente Putten sprake is van een tekort aan sociale huurwoningen, met name voor eenpersoonshuishoudens en jongeren. Woningstichting Putten zet zich echter echt in voor het aanbieden van betaalbare huurwoningen. Woningstichting Putten biedt woningen met een hoge kwaliteit voor een relatief lage huurprijs.

Woningstichting Putten heeft bij het doorvoeren van kwaliteitsverbeteringen eveneens aandacht voor de betaalbaarheid. De huurdersbelangenvereniging heeft met Woningstichting Putten afgesproken dat alleen bij mutatie huurverhoging doorgevoerd mag worden voor verbeteringen die worden geïnitieerd door de woningstichting. Indien huurders zelf een woningverbetering wensen dan wordt wel een huurverhoging doorgevoerd. Woningstichting Putten draagt daarnaast bij aan het huisvesten van statushouders.

Gemeente Putten: WSP biedt kwaliteit

De gemeente Putten geeft aan dat Woningstichting Putten zich echt inzet voor de primaire doelgroep. De gemeente merkt op dat voor wat betreft nieuwbouw de vraag weleens is gesteld of het kwaliteitsniveau niet te hoog ligt, onder andere in relatie tot de behoefte van de doelgroepen. Woningstichting Putten heeft tijdens de economische crisis (goedkoper) gebouwd, waardoor de verhouding tussen de huurprijs (relatief laag) en de kwaliteit (relatief hoog) scheef is gegroeid. Er moet voor huurders een stimulans blijven om door te stromen. Woningstichting Putten heeft gehandeld en is kleinere woningen gaan bouwen.

Woningstichting Putten zet zich echter wel in voor de doorstroming. Daarbij heeft in de gesprekken over de langetermijnstrategie met de gemeente Putten een stevige discussie plaatsgevonden. Als de doorstroming te hoog zou zijn, dan worden er wijken met een lagere sociale cohesie gecreëerd. Indien dat gebeurt in wijken met een hoog aantal lage inkomens worden (sociale) problemen in de hand gewerkt. De sociale samenhang is belangrijk in een wijk. Daarnaast zijn de mogelijkheden voor doorstroming naar een betaalbare koopwoning of een vrije sector huurwoning beperkt in Putten.

Overige belanghebbenden: WSP toont echt de wil om te investeren

De overige belanghebbenden geven evenals de huurdersbelangenverenigingen de gemeente Putten aan dat er een tekort is aan sociale huurwoningen in Putten. De overige belanghebbenden zien echter dat Woningstichting Putten zich echt inzet voor de primaire doelgroep, maar dat de mogelijkheden binnen de gemeente beperkt zijn. Woningstichting Putten toont echt de wil om te investeren in Putten. Daarnaast wordt vanuit de overige belanghebbenden aangegeven dat Woningstichting Putten aandacht heeft voor de betaalbaarheid: Woningstichting Putten schreeft de huren niet op. Eén van de overige belanghebbenden wijst op de hoge snelheid waarmee Woningstichting Putten woningen weer verhuurt.

Huisvesten van bijzondere doelgroepen

7,7

De belanghebbenden waarderen de prestaties van Woningstichting Putten ten aanzien van het huisvesten van bijzondere doelgroepen als 'goed'. Zij geven aan dat Woningstichting Putten zich inzet voor het huisvesten van bijzondere doelgroepen in de breedte.

Huurdersbelangenvereniging: WSP doet wat zij kan

De huurdersbelangenvereniging geeft aan dat Woningstichting Putten aandacht heeft voor het huisvesten van bijzondere doelgroepen en het aanpassen van woningen. Huurders kunnen zelf aangeven bij Woningstichting Putten wanneer zij een woningverbetering wensen. Als voorbeeld wordt het realiseren van een extra toilet op de tweede etage tegen een beperkte huurverhoging genoemd. Daarnaast geeft Woningstichting Putten aan waar huurders binnen de gemeente Putten moeten zijn voor de Wmo.

De huurdersbelangenvereniging merkt daarnaast echter op dat zij de indruk heeft dat Woningstichting Putten onvoldoende woningen heeft voor senioren. In de voorbije jaren heeft Woningstichting Putten weliswaar levensloopbestendig gebouwd, maar er is de ogen van de huurdersbelangenvereniging toch een tekort aan seniorenwoningen in de loop van de tijd ontstaan en opgelopen. De huurdersbelangenvereniging geeft echter ook aan dat het realiseren van nieuwbouw niet eenvoudig is, want de beschikbaarheid van grond is beperkt in de gemeente Putten. Zij is daarom van mening dat Woningstichting Putten doet wat zij kan.

Gemeente Putten: WSP heeft aandacht voor bijzondere doelgroepen in de breedte

De gemeente Putten ziet dat Woningstichting Putten in de breedte aandacht heeft voor de bijzondere doelgroepen in de gemeente Putten. De gemeente spreekt haar waardering uit voor het feit dat Woningstichting Putten een aantal voorzieningen gerealiseerd heeft voor zorginstellingen die in de gemeente Putten een duurzame opvang bieden. Als voorbeelden worden voorzieningen Parel-Staete en Puttensteyn en het programma Kansrijk Wonen genoemd. Daarnaast is er een afspraak gemaakt over het beschikbaar stellen van woningen voor personen die uitstromen uit een beschermd wonen voorziening. De uitstroom vindt gecoördineerd en op regionaal niveau plaats. Woningstichting Putten neemt deel aan een platform voor beschermd wonen. Omdat er weinig instellingen in Putten gevestigd zijn, kiezen weinig mensen in deze doelgroep ervoor om in Putten te wonen.

Overige belanghebbenden: WSP realiseert nieuwbouw voor bijzondere doelgroepen

De overige belanghebbenden vinden dat Woningstichting Putten voldoende aandacht heeft voor het huisvesten van bijzondere doelgroepen, in de breedte. Als voorbeelden worden het realiseren van nieuwbouw voor verpleegzorg aan huis, bijvoorbeeld Schauwhof, genoemd. Daarnaast wijzen belanghebbenden op de aandacht die Woningstichting Putten heeft voor personen die zelfstandig willen wonen maar toch begeleiding nodig hebben.

Kwaliteit van woningen en woningbeheer

8,4

De belanghebbenden waarderen de prestaties van Woningstichting Putten ten aanzien van de kwaliteit van woningen en woningbeheer als 'goed'. Zij geven aan dat de kwaliteit van de woning goed is en dat Woningstichting Putten klachten snel afhandelt.

Huurdersbelangenvereniging : WSP draagt zorg voor een 'perfect' woningkwaliteit

De huurdersbelangenvereniging geeft aan dat de kwaliteit van de woningen van Woningstichting Putten 'perfect' is. Indien er onderhoud noodzakelijk is, handelt Woningstichting Putten snel en tijdig. Daarnaast handelt Woningstichting Putten door middel van een technisch opzichter storingen snel af. Woningstichting Putten prioriteert daarbij goed: eerst de storingen die echt problemen voor huurders opleveren.

De huurdersbelangenvereniging waardeert de aandacht voor de duurzaamheid van het woningbezit vanuit Woningstichting Putten. De huurdersbelangenvereniging is bijvoorbeeld ondersteund in het opleiden van een energiecoach, die huurders advies geeft over het energieverbruik in de woning. Daarnaast heeft Woningstichting Putten gesubsidieerd zonnepanelen geplaatst op delen van het woningbezit. Daardoor zijn de woonlasten tot meer dan 60 euro per maand gereduceerd. Woningstichting Putten onderzoekt de mogelijkheid om zonnepanelen in dakpannen toe te passen. De huurdersbelangenvereniging geeft echter aan dat Woningstichting Putten nog geen oplossing heeft om de energielasten in de woningen structureel te reduceren.

Gemeente Putten: WSP loopt voor op het 'Convenant Energiebesparing Huursector'

De gemeente geeft aan dat de kwaliteit van de woningen van Woningstichting Putten uitstekend is. Op een enkele plaats blijft de woningkwaliteit achter, maar daarvoor heeft Woningstichting Putten al onderhoud in de begroting opgenomen. De gemeente krijgt daarbij nooit klachten van huurders over de woningkwaliteit. De dienstverlening loopt daarnaast goed. Woningstichting Putten handelt klachten tijdig af. Voor wat betreft het toewijzen van woningen zijn er altijd mensen die teleurgesteld zijn, maar Woningstichting Putten handelt op een nette wijze en licht een 'nee' toe. Er bereiken de gemeente weleens signalen dat een "nee" erg bot overkomt, maar dat is altijd als je geen "nee" wilt horen.

Voor wat betreft het verduurzamen van de woningvoorraad zijn afspraken gemaakt met de gemeente. Woningstichting Putten loopt daarbij voorop op het 'Convenant Energiebesparing Huursector' van Aedes. Woningstichting Putten onderzoekt bij nieuwbouw de mogelijkheden voor het realiseren van Nul-op-de-meter. Nul-op-de-meter is een gezamenlijke ambitie van gemeente en corporatie.

Overige belanghebbenden: WSP heeft woningen van goede kwaliteit

De overige belanghebbenden zien dat de woningen van Woningstichting Putten van goede kwaliteit zijn. Woningstichting Putten pleegt tijdig en voldoende onderhoud aan de woningen. Voor wat betreft de dienstverlening zien de overige belanghebbenden die zicht hebben op de dienstverlening van Woningstichting Putten dat de corporatie benaderbaar is en klachten snel afhandelt.

(Des)investeren in vastgoed

7,7

De belanghebbenden waarderen de prestaties van Woningstichting Putten ten aanzien van (des)investeren in vastgoed als 'goed'. Zij wijzen op het tekort aan sociale huurwoningen in Putten en de wil vanuit Woningstichting Putten om te investeren in sociale huurwoningen.

Huurdersbelangenvereniging: WSP doet wat zij kan en bouwt indien mogelijk

De huurdersbelangenvereniging geeft aan dat er een structureel tekort is aan sociale huurwoningen binnen de gemeente Putten. Het wordt echt steeds lastiger om sociale huurwoningen toe te wijzen. De gemeente wenst echter veel meer koopwoningen. Woningstichting Putten doet wat zij kan. Als een mogelijkheid zich voordoet, dan bouwt Woningstichting Putten nieuwbouwwoningen. In de prestatieafspraken is afgesproken dat de gemeente de grondprijzen probeert te drukken en de grond probeert te verkopen aan de juiste partijen.

Gemeente Putten: WSP is echt bereid te investeren in Putten

De gemeente Putten ziet dat Woningstichting Putten echt bereid is om te investeren in de gemeente Putten. Woningstichting Putten dringt echt bij de gemeente aan op het beschikbaar stellen van woningbouwlocaties. Voor de periode tot 2025 is een afspraak gemaakt voor het toevoegen van 170 nieuwbouwwoningen. Woningstichting Putten ligt daarbij bijna op schema, maar het ligt er vooral aan dat de gemeente niet genoeg gronden kan aanbieden.

De gemeente geeft aan dat de verkoop van woningen in overleg met de gemeente plaatsvindt. Woningstichting Putten stoot echter in beperkte mate woningen af. Indien Woningstichting Putten toch woningen afstoot, dan verkopen zij de woningen -naar tevredenheid van de gemeente- op de startersmarkt. Daarbij zet Woningstichting Putten onderhouden woningen in de markt, die meer dan eens eerst een kwaliteits- of verduurzamingslag hebben gekregen. De woningen uit de jaren '40 en '50 zijn bijvoorbeeld interessante woningen voor starters. Woningstichting Putten geeft daarbij voor de verkoop van een woning een energieadvies, zodat de kopers inzicht krijgen in de verduurzamingsmogelijkheden van de woning.

Overige belanghebbenden: WSP wil investeren – gemeente faciliteer WSP!

De overige belanghebbenden wijzen voor wat betreft het investeren in vastgoed op het tekort aan sociale huurwoningen. Daarbij zien zij dat Woningstichting Putten wil investeren in Putten, maar dat niet of nauwelijks grond beschikbaar is. Eén van de overige belanghebbenden geeft aan dat de gemeente ervoor zou moeten zorgen dat bestemmingsplanwijzigingen makkelijker verlopen en dat grond beschikbaar komt op locaties in gemêleerde wijken. Daarnaast zou de gemeente bijvoorbeeld grond om niet kunnen aanbieden met als voorwaarde om energieneutraal te bouwen.

Voor wat betreft de verkoop van woningen wordt vanuit overige belanghebbenden aangegeven dat Woningstichting Putten aandacht besteedt aan de kwaliteit van de te verkopen woningen: Woningstichting Putten pleegt eerst onderhoud en zet niet de kwalitatief laagwaardige woningen in de verkoop.

Kwaliteit van wijken en buurten

7,8

De belanghebbenden waarderen de prestaties van Woningstichting Putten ten aanzien van de kwaliteit van wijken en buurten als 'goed'. Zij zien dat Woningstichting Putten binnen de grenzen van de nieuwe Woningwet aandacht heeft voor de leefomgeving. De gemeente Putten geeft aan dat de corporatie samen met de gemeente meer aandacht zou moeten hebben voor de leefbaarheid op buurtniveau.

Huurdersbelangenvereniging: WSP zet zich in om huisuitzetting te voorkomen

De huurdersbelangenvereniging merkt op dat Woningstichting Putten echt aandacht heeft voor personen die problemen hebben. Woningstichting Putten verwijst de personen dan door naar de passende hulpverlening. Daarbij wordt echter opgemerkt dat het aantal huurders met problemen laag is en dat niet alle huurders met problemen mee willen werken. Woningstichting Putten zet zich daarbij echt in om huisuitzettingen te voorkomen. In de gemeente Putten doen zich niet of nauwelijks huisuitzettingen voor. WSP wil huisuitzettingen voorkomen.

De huurdersbelangenvereniging geeft aan dat de kwaliteit van de wijken en de buurten op orde is. De woonomgeving ziet er netjes uit.

Gemeente Putten: WSP zou met de gemeente meer aandacht moeten hebben op buurtniveau

De gemeente geeft aan dat er binnen de gemeente Putten niet of nauwelijks sprake is van leefbaarheidsproblemen. Daarbij is Woningstichting Putten door de nieuwe Woningwet beperkt in haar mogelijkheden. De gemeente merkt in dat kader op dat het aantal initiatieven, zoals bijvoorbeeld het organiseren van een buurtbarbecue, is afgenomen in de laatste jaren. De gemeente merkt op dat het meerwaarde zou hebben als de gemeente en Woningstichting Putten gezamenlijk meer op buurtniveau aandacht zouden hebben voor de kwaliteit van de leefomgeving.

Overige belanghebbenden: WSP investeert echt in de leefomgeving

De overige belanghebbenden geven aan dat Woningstichting Putten echt investeert in de leefomgeving. Zij zet zich echt in om huurders met plezier te laten wonen. Eén van de belanghebbenden noemt als voorbeeld dat Woningstichting Putten bij de belanghebbende het aangeeft als ouderen de tuinen niet meer kunnen onderhouden. Dan stelt de belanghebbende voor om de tuinen te onderhouden tegen een kleine vergoeding. Opgemerkt wordt dat binnen de gemeente Putten echt niet of nauwelijks sprake is van leefbaarheidsproblemen. Als aandachtspunt wordt aangegeven dat overlastproblemen zich met name voor doen bij gehorige woningen van Woningstichting Putten. Het is aan te bevelen om bij het toewijzen van woningen daarmee rekening te houden.

3.3.2 Relatie en communicatie

8,1

De belanghebbenden waarderen de relatie en de communicatie met Woningstichting Putten met een 'goed'. Zij ervaren Woningstichting Putten als een benaderbare, overzichtelijke corporatie, waarbij sprake is van korte lijnen. De samenwerking verloopt naar tevredenheid.

Huurdersbelangenvereniging: Een prettige samenwerking met WSP

De huurdersbelangenvereniging geeft aan dat er sprake is van een prettige samenwerking met Woningstichting Putten. Er is sprake van korte lijnen en de communicatie is open en transparant. Als er klachten zijn, dan lukt het om deze samen met Woningstichting Putten op te lossen. De huurdersbelangenvereniging en Woningstichting Putten zijn 'goede sparringpartners'. Daarbij merkt de huurdersbelangenvereniging op dat de communicatie soms zakelijk kan worden, maar dat Woningstichting Putten maatwerk levert en goed communiceert.

De huurdersbelangenvereniging ervaart Woningstichting Putten als een overzichtelijke corporatie, die haar huurders kent. De huurdersbelangenvereniging nodigt huurders persoonlijk uit voor huurdersbijeenkomsten en mensen die slecht ter been zijn kunnen worden opgehaald. De huurdersbelangenvereniging regelt deze bijeenkomsten, maar als er ondersteuning nodig is dan staat Woningstichting Putten bij. Woningstichting Putten stimuleert en ondersteunt de huurdersbelangenvereniging om de communicatie te verbeteren en huurders te bereiken. Woningstichting Putten en de huurdersbelangenvereniging werken goed samen.

Gemeente Putten: Een uitstekende samenwerking met ruimte voor dialoog

De gemeente Putten geeft aan dat de samenwerking met Woningstichting Putten uitstekend is. Als vanzelfsprekend zijn er weleens bepaalde discussiepunten, zoals de hoogte van de grondprijs voor nieuwbouwwoningen, maar de doelen van de gemeente en de corporatie komen grotendeels overeen. Daarbij is altijd ruimte voor dialoog en de communicatie heeft een informeel karakter met korte lijnen. Als kanttekening merkt de gemeente Putten dat de relatie uitnodigt om te informeel te worden. Men spreekt elkaar zo vaak dat het zakelijke karakter van de relatie in het oog gehouden moet worden om de scherpe discussie te kunnen blijven voeren.

Overige belanghebbenden: Een benaderbare corporatie met korte lijnen

De overige belanghebbenden beschouwen Woningstichting Putten als een benaderbare corporatie, waarbij de communicatie via korte lijnen verloopt. Zij spreken daarbij unaniem van een 'goede' relatie. Daarbij is echt vertrouwen over en weer, sprake van echte samenwerking. Eén van de overige belanghebbenden ziet Woningstichting Putten als 'warm zakelijk'.

3.3.3 Invloed op beleid

7,9

De belanghebbenden waarderen de invloed op beleid met een 'goed'. Zij geven aan echt betrokken te worden bij het beleid. Vanuit de overige belanghebbenden wordt aangegeven dat er nog meer opgehaald kan worden bij de omgeving.

Huurdersbelangenvereniging: WSP betreft de HBV overal bij

De huurdersbelangenvereniging waardeert de invloed op het beleid die vanuit Woningstichting Putten wordt gegeven. De huurdersbelangenvereniging heeft een keer in de twee maanden overleg, waarbij zij overal in wordt gekend. Als er iets speelt, vraagt Woningstichting Putten direct de mening van de huurdersbelangenvereniging. De huurdersbelangenvereniging geeft aan dat Woningstichting Putten daarnaast reguliere huurders betreft bij het beleid. Als voorbeeld benoemt de huurdersbelangenvereniging dat Woningstichting Putten huurders bij renovatieprojecten vraagt naar wat zij voor aanpassingen wensen. Op basis van deze bewonersparticipatie bepaalt Woningstichting Putten welke wenselijke aanpassingen haalbaar zijn en worden doorgevoerd. Opgemerkt wordt echter dat het voor de huurdersbelangenvereniging niet duidelijk is hoe gekozen is voor bepaalde aanpassingen. De huurdersbelangenvereniging heeft daarover een vraag gesteld, maar tot op heden heeft Woningstichting Putten het nog niet inzichtelijk gemaakt voor de huurdersbelangenvereniging.

Gemeente Putten: De invloed vanuit de gemeente is behoorlijk groot

De gemeente Putten geeft aan dat de invloed op het beleid van Woningstichting Putten vanuit de gemeente behoorlijk groot is, juist omdat men veel met elkaar discussieert. Wat moet er nieuw worden gebouwd? Welke doelgroepen moeten er worden gehuisvest? De gemeente wordt betrokken bij het opstellen van de strategische plannen van Woningstichting Putten. Woningstichting Putten nodigt bij gelegenheid een brede vertegenwoordiging van belanghebbenden uit, terwijl zo nu en dan tevens in een kleiner gezelschap met de gemeente wordt overlegd. Daarbij is sprake van gedeelde belangen en wederzijdse afhankelijkheid tussen de

gemeente en de woningcorporatie, waardoor voor beiden korte lijnen van belang zijn. De gemeente ervaart Woningstichting Putten daarnaast als een transparante corporatie.

Overige belanghebbenden: WSP nodigt belanghebbenden uit om mee te denken

De overige belanghebbenden zijn over het algemeen tevreden over de wijze waarop zij betrokken worden bij het beleid van Woningstichting Putten. Zij geven aan uitgenodigd te zijn voor een bijeenkomst met belanghebbenden. Eén van de overige belanghebbenden merkt op dat Woningstichting Putten meer initiatief zou kunnen nemen om samen te werken met andere partijen en dat belanghebbenden meer aan de voorkant van het beleid betrokken zouden kunnen worden. Een andere overige belanghebbenden ziet dat corporaties in het algemeen meer op kunnen halen bij belanghebbenden. Als voorbeeld wordt aangegeven dat de corporatie en de belanghebbenden een dag met elkaar mee zouden kunnen lopen.

3.4 Boodschap

Aan de hand van een aantal open vragen, zijn belanghebbenden in staat gesteld een algemeen beeld te geven van Woningstichting Putten en om de corporatie een boodschap mee te geven.

3.4.1 Sterke punten

Woningstichting Putten is lokaal betrokken

Woningstichting Putten staat midden in de samenleving en toont interesse in de huurders. Woningstichting Putten is een open en toegankelijke corporatie met een transparante en laagdrempelige communicatie: recht is recht en krom is krom. De samenwerking met de belanghebbenden verloopt goed, 'je weet wat je aan elkaar hebt'. Daarbij informeert de corporatie de huurders en de belanghebbenden goed.

Woningstichting Putten is slagvaardig

Woningstichting Putten is zeer snel en slagvaardig. Woningstichting Putten zet zich in voor het oplossen van problemen. Daarbij heeft Woningstichting Putten voldoende kennis om de urgentie van problemen te beoordelen. De corporatie is bereid om mee te denken en bij te dragen.

3.4.2 Verbeterpunten

Licht de jaarrekening in 'Jip-en-Janneke-taal' toe

Woningstichting Putten stelt jaarlijks wel de cijfers beschikbaar, maar het doorgronden van met name de financiële informatie in een jaarrekening is lastig. Daarnaast verandert wet- en regelgeving in een snel tempo. De huurdersbelangenvereniging zou daarom graag zien dat Woningstichting Putten de uitgangspunten en hoofdlijnen versimpeld uitlegt aan de huurders en de andere belanghebbenden. Woningstichting Putten licht een en ander reeds in het bewonersblad toe, maar de huurdersvertegenwoordiging ziet meerwaarde in een toelichting op een andere wijze. Daarbij valt te denken aan een bijeenkomst, waarin de jaarrekening wordt toegelicht en uitgelegd.

Geef inzicht in cijfers, zowel voor de toekomst als het verleden

Geef meer inzicht in cijfers, bijvoorbeeld in het kader van de opgaven. Een voorbeeld is het aantal zorgbehoevenden op lange termijn: Wat is de opgave voor de toekomst? Voor wat betreft huurschulden of de uitkomsten van een enquête bij renovatieprojecten zou eveneens inzicht gegeven moeten worden in de cijfers.

Heb samen met de gemeente aandacht voor de leefbaarheid op buurniveau

De sociale betrokkenheid op buurniveau, de focus op de leefbaarheid en sociale cohesie zou verbeterd kunnen worden in samenwerking met de gemeente.

Zorg voor een balans tussen prijs en kwaliteit

Woningstichting Putten bouwt met een hoge kwaliteit. Het risico doet zich daarbij voor dat de verhouding tussen prijs (relatief laag) en kwaliteit (relatief hoog) uit balans is. Hoe zorgt de woningstichting ervoor dat degene die 700 euro betaald niet in een kwalitatief mindere woning woont dan degene die 500 euro betaald?

Kijk voor wat betreft nieuwbouw niet alleen naar de gemeente

Woningstichting Putten toont zich bereid om te investeren in de sociale huurvoorraad in Putten. De corporatie is voor het beschikbaar stellen van grond met een redelijke grondprijs in overleg met de gemeente. Woningstichting Putten zou echter tevens marktpartijen kunnen benaderen in het kader van nieuwbouw. De gemeente Putten is immers niet de enige die woningbouwlocaties in bezit heeft en bepaald.

3.4.3 Boodschap

Woningstichting Putten: Ga meer bouwen

Meer bouwen, desnoods de hoogte in. Heb aandacht voor het tekort, maar houdt ook rekening met de afnemende vergrijzing. De jongeren vertrekken, maar willen later weer terug. Kom niet in de verleiding om sociale huurwoningen te verkopen, behoud het aantal van +/- 2.100 woningen. Zet 'm op en bouw veel voor de lage inkomens en jonge mensen. De doorstroming naar eengezinswoningen moet opgang komen. Opgemerkt wordt dat er bij de gemeente Putten altijd wel 'vijven en zessen' zijn. Meer koffie drinken op het gemeentehuis. Noodzaak blijven aangeven voor meer huisvesting, mogelijk in samenwerking met netwerkpartners.

Geef meer inzicht in het huisvesten van uitreders uit de maatschappelijke opvang in Harderwijk

Indien een woning wordt ontruimd in Putten bestaat de kans dat een bewoner terecht komt in de maatschappelijke opvang in Harderwijk. In Harderwijk krijgen deze personen de passende begeleiding om in de toekomst weer naar een reguliere woning te kunnen verhuizen. Als deze personen uiteindelijk uitreden uit de maatschappelijke opvang worden zij meer dan eens het probleem van de corporaties in Harderwijk. De indruk bestaat dat zij niet meer terug kunnen naar Putten.

Woningstichting Putten zou daarom meer inzicht kunnen geven over redenen waarom tot plaatsing in Harderwijk is overgegaan en de voorwaarden waaronder deze mensen weer terug kunnen keren naar Putten. Woningstichting Putten geeft desgevraagd aan dat deze mensen weer welkom zijn bij Woningstichting Putten, mits zij eerst een eventuele huurschuld terug hebben betaald.

Heb aandacht voor (toekomstig) overlast bij woningtoewijzing

Woningstichting Putten heeft echt het beste voor met iedereen, maar zou bij het toewijzen rekening moeten houden met overlast. Het toewijzen van een gehorige woning boven een vrouw op leeftijd aan een meerpersoonshuishouden moet bijvoorbeeld worden voorkomen in verband met geluidsoverlast. En waar worden bijvoorbeeld personen met GGZ-problematiek gehuisvest? Indien het niet anders kan in de woningtoewijzing en de corporatie verwacht problemen, dan zou Woningstichting Putten eerder in overleg kunnen treden met de gemeente Putten en de politie.

Boodschap voor alle woningcorporaties: Alstublieft, verkoop niet het oude woningbezit!

De praktijk laat zien dat corporaties bij de verkoop van woningen met name kiezen voor de verkoop van woningen waarvan de kwaliteit beperkt is. Woningcorporaties zouden dergelijke woningen zelf moeten herontwikkelen of voor de verkoop moeten renoveren. Woningstichting Putten zet geen kwalitatief laagwaardige woningen in de verkoop, maar de oproep is omdat in de toekomst ook niet te gaan doen.

4 Presteren naar Vermogen



4.1 Inleiding

Bij Presteren naar Vermogen beoordeelt de visitatiecommissie of de corporatie voor het realiseren van maatschappelijke prestaties optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden, gebaseerd op een onderbouwde visie en zonder haar voortbestaan op het spel te zetten. Hiertoe wordt door de commissie een oordeel gevormd over:

- Financiële continuïteit;
- Doelmatigheid;
- Vermogensinzet.

4.2 Financiële continuïteit

8

Onder het prestatieveld financiële continuïteit valt de mate waarin de corporatie haar maatschappelijk vermogen duurzaam op peil houdt. Hierbij is gekeken of de corporatie voldoet aan de externe en algemene toezichteisen voor vermogen en kasstromen en de mate waarin deze zijn geborgd in de organisatie.

Woningstichting Putten voldoet aan de externe en algemene toezichteisen voor vermogen en kasstromen. De visitatiecommissie stelt vast dat Woningstichting Putten voldoet aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de actieve wijze waarop de positie is bereikt en wordt bewaakt en de wijze waarop de normen van de toezichthouders zijn doorvertaald naar de besturing en de dagelijkse uitvoering van de activiteiten.

Tabel 4.1 Financiële ratio's Woningstichting Putten

Parameter	Norm	2014	2015	2016	2017*
Solvabiliteit	>20%	49,5%	51,0%	53,2%	55,3
ICR	> 1,4	2,1	2,5	3,0	2,4
DSRC	> 1,0	1,7	2,0	2,1	1,7
Loan to Value	< 75%	51,9%	49,4%	47,0%	45,7%

*prognose

Solvabiliteit

De solvabiliteitsratio is een balansratio, die de omvang van het eigen vermogen van de corporatie in relatie tot het totale vermogen meet. De norm van het WSW is minimaal 20%. Woningstichting Putten heeft over de periode van 2014 tot en met 2017 in ruime mate voldaan aan de norm.

Interest Coverage Ratio

De Interest Coverage Ratio (ICR) is een kasstroomratio die meet in hoeverre de corporatie in staat is (geweest) de rente-uitgaven op vreemd vermogen te voldoen uit de kasstroom uit operationele activiteiten. De norm van het WSW is minimaal 1,4. Woningstichting Putten heeft over de periode van 2014 tot en met 2017 in ruime mate voldaan aan de norm.

Loan to value

De Loan to Value (LTV) is een balansratio, die meet in hoeverre de kasstroom genererende capaciteit van de portefeuille op lange termijn, gemeten aan de hand van bedrijfswaarde van de portefeuille vastgoed in exploitatie, in een gezonde verhouding staat tot de schuldpositie. De norm van het WSW is maximaal 75%. Woningstichting Putten heeft over de periode van 2014 tot en met 2017 in zeer ruime mate voldaan aan de norm.

Debt Service Coverage Ratio

De Debt Service Coverage Ratio (DSCR) is een kasstroomratio die meet in hoeverre de corporatie in staat is om voldoende kasstromen te genereren om, indien nodig, voldoende aflossingen op vreemd vermogen te kunnen doen (aflossing + rente). De norm van het WSW is minimaal 1,0. Woningstichting Putten heeft over de periode van 2014 tot en met 2017 in zeer ruime mate voldaan aan de norm.

Belangrijk hierbij is ook dat Woningstichting Putten de goede financiële positie actief heeft bereikt en ook adequate maatregelen heeft getroffen deze te borgen. Woningstichting Putten beschikt hiervoor bijvoorbeeld over een treasury statuut, dat jaarlijks getoetst wordt op actualiteit. In dit statuut is opgenomen dat zoveel mogelijk gefinancierd moet worden met intern beschikbare middelen. Dit principe heeft een gunstig effect op de Loan to Value.

Beoordeling

De financiële positie van Woningstichting Putten is al jarenlang solide. Woningstichting Putten heeft over de periode van 2014 tot en met 2017 in ruime mate voldaan aan de normen voor de financiële ratio's van het WSW. Deze financiële positie is bereikt door een gestructureerd financieel beleid op basis van kasstroomsturing in combinatie met scenario- en risicoanalyses. De grondslagen voor het vermogensbeleid zijn vastgelegd in het Reglement Financieel Beheer en Beleid. Het beleid is opgesteld aan de hand van de voorschriften uit de nieuwe Woningwet. De woningstichting had echter voor de nieuwe Woningwet reeds de beschikking over interne documenten die veel punten dekken uit de woningwet, zoals een gedegen Investeringsstatuut en Treasurystatuut.

De Autoriteit woningcorporaties (Aw) heeft aangegeven dat haar onderzoek 'geen aanleiding geeft tot opmerkingen of interventies'. Daarnaast geeft het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) op basis van haar risicobeoordeling aan dat Woningstichting Putten borgbaar blijft voor wat betreft haar financieringsbehoefte. De accountant is eveneens positief over de vermogenspositie en de interne beheersing bij Woningstichting Putten.

4.3 Doelmatigheid

8

Onder het prestatieveld doelmatigheid valt de mate waarin de corporatie in vergelijking met andere corporaties een sobere en doelmatige bedrijfsvoering aan de dag legt en efficiënt omgaat met de beschikbare middelen. De minimale eis voor een 6 in de methodiek 5.0 is dat de corporatie een sobere en doelmatige bedrijfsvoering heeft in vergelijking met andere corporaties. Woningstichting Putten voldoet aan de externe en algemene toezichteisen voor vermogen en kasstromen. De visitatiecommissie stelt vast dat Woningstichting Putten voldoet aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de positieve afwijking ten opzichte van het landelijk gemiddelde op alle beoordeelde onderdelen en het ontwikkelde kostenbewustzijn.

Hieronder worden in tabel 3.1 de CiP-gegevens weergegeven.

Tabel 4.2 Kengetallen doelmatigheid Woningstichting Putten

	Corporatie				Referentie	Landelijk
	2014	2015	2016	2017	2016	2016
Netto bedrijfslasten per vhe	636	575	675	692	804	787
Personeelskosten per fte	76	74	76	72	78	82
Aantal vhe per fte	156	157	157	149	112	106

Uit de bovenstaande tabel blijkt dat Woningstichting Putten op alle onderdelen van de benchmark (zeer) ruim onder het kostenniveau van het landelijk gemiddelde en de referentie scoort. De referentie betreft de groep kleine corporaties (XS) met een omvang tussen 1.000 – 2.500 VHE. Er is sprake van flink lagere bedrijfslasten per verhuureenheid, lagere personeelskosten per fte en er worden per fte ruim meer woningen beheerd dan het landelijk gemiddelde.

Uit het interview en de verkregen documentatie blijkt ook dat Woningstichting Putten beschikt over een goed ontwikkeld kostenbewustzijn en actief let op mogelijkheden te besparen. Men is sterk gericht op het bereiken van een sobere en doelmatige bedrijfsvoering en weegt kritisch nut en noodzaak van het maken van kosten af. De stijging in de kosten in 2016 ten opzichte van 2015 wordt met name veroorzaakt door gestegen administratieve lasten in verband met de nieuwe woningwet. Voor een corporatie als Woningstichting Putten, tellen de kosten vanwege het relatief kleine aantal vhe, sterker door in het kengetalen netto bedrijfslasten per vhe. Het gaat dan bijvoorbeeld om kosten voor het aanpassen van de statuten en het overgaan naar marktwaarde in verhuurde staat. Daarnaast is een voorinvestering gedaan van 75.000 euro om de ICT te verbeteren.

4.4 Vermogensinzet

8

Onder het prestatieveld vermogensinzet valt de mate waarin de corporatie de inzet van haar vermogen verantwoordt. De visitatiecommissie constateert dat wordt voldaan aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de toegankelijkheid van het investeringsstatuut, de duidelijke koppeling tussen investering en de beoogde maatschappelijke doelen en de wijze waarop in het jaarverslag en op de website uitgebreid wordt ingegaan op de uitgevoerde investeringen.

Woningstichting Putten heeft de wijze waarop financiële sturing plaatsvindt vastgelegd in diverse voorgeschreven, actuele beleidsdocumenten. Er is bijvoorbeeld een toetsingskader voor investeringen dat bestaat uit de volgende beleidsstukken:

- Reglement financieel beleid en beheer;
- Investeringsstatuut;
- Aanbestedingsbeleid.

De procesgang bij investeringen wordt daarnaast getoetst aan het investeringsstatuut. Dit document is recentelijk in 2017 geüpdate. In het investeringsstatuut wordt eerst ingegaan op begripsdefinitie zodat het voor de lezer duidelijk is wat de strekking van het document is. Daarna wordt onderscheid gemaakt in investeringen in nieuwbouw en bestaande bouw.

Woningstichting Putten maakt bij iedere investering een duidelijke afweging van de volkshuisvestelijke aspecten: wat wil men bereiken met de investering? Welk resultaat wordt beoogd. Daarnaast wordt een vastgoedtechnische beoordeling uitgevoerd.

De concretisering van het investeringsbeleid van Woningstichting Putten wordt opgenomen in de Financiële Meerjaren Prognose (FMP) wat jaarlijks wordt geactualiseerd. In het investeringsstatuut is ook een uitgebreide procesbeschrijving met bijbehorende taken en verantwoordelijkheden opgenomen. Daaruit blijkt onder meer op welke momenten de RvC toestemming moet geven om in het proces door te kunnen gaan.

In de jaarverslagen wordt een uitgebreide toelichting gegeven op de projecten waarvoor Woningstichting Putten in het betreffende jaar haar vermogen heeft aangewend. Ook wordt hierbij ingegaan op de beoogde volkshuisvestelijke effecten die de vermogensinzet (investeringen) heeft.

De begroting bevat scenario's, die aansluiten bij de opgaven in het werkgebied. Een voorbeeld betreft de nieuwbouw van 170 woningen. Bij tegenvallende verkoop en de verduurzamingsopgave is gebleken dat de woningen gebouwd kunnen worden, maar dat in het kader van verduurzaming slechts tweederde van de woningen naar nul-op-de-meter gebracht kan worden. De scenario's worden vervolgens gebruikt om het gesprek aan te gaan met de belanghebbenden, de overwegingen toe te lichten en alternatieven te bespreken.

4.5 Beoordeling

De onderstaande beoordeling is gebaseerd op het beoordelingsschema uit de 5.0 versie van de visitatiemethodiek. Ingevuld voor Woningstichting Putten resulteert het volgende beeld.

Tabel 4.3 Presteren naar Vermogen

Meetpunt	Cijfer	Weging	Eindcijfer
Financiële continuïteit	8	30%	8
Doelmatigheid	8	30%	
Vermogensinzet	8	40%	

5 Presteren ten aanzien van Governance



5.1 Inleiding

In de maatschappelijke visitatie is de governance een apart te beoordelen onderdeel, waarbij een drietal onderwerpen wordt beoordeeld:

- Besturing;
- Het interne toezicht;
- Externe legitimering en externe verantwoording.

De visitatiecommissie heeft het oordeel over governance gebaseerd op de wijze waarop Woningstichting Putten omgaat met de formele governance onderdelen en op de rol en invulling van het interne toezicht. Daartoe zijn agenda's en verslagen van vergaderingen bestudeerd en interviews gehouden met het bestuur en leden van de raad van commissarissen.

5.2 Besturing

Dit onderdeel wordt beoordeeld in het licht van de strategievorming en het sturen op prestaties. Het gaat hierbij specifiek om de onderdelen 'Plan', 'Check' en 'Act' in de cyclus. Het onderdeel 'Do' is in de voorgaande hoofdstukken toegelicht.

5.2.1 Plan



In methodiek 5.0 wordt onder 'Plan' verstaan dat de corporatie een goed in de organisatie en de omgeving verankerd professioneel planningsproces heeft. Om hier een oordeel over te kunnen vormen, wordt ingegaan op het vastleggen van een actuele visie op haar eigen positie en toekomstig functioneren en op de vertaling van de visie naar strategische en tactische doelen, operationele activiteiten en financiële randvoorwaarden.

Visie



In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie een actuele visie heeft vastgelegd op haar eigen positie en toekomstig functioneren. De commissie stelt vast dat Woningstichting Putten voldoet aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de frequentie en wijze waarop de visie actueel wordt gehouden.

Woningstichting Putten heeft een actuele visie op haar eigen positie vastgelegd in het ondernemingsplan 'Ruimte geven en samen leven' (2013-2017). Het ondernemingsplan is tot stand gekomen in dialoog met de belanghebbenden van de woningstichting. Naar aanleiding van de uitkomsten van een belanghebbendenbijeenkomst heeft Woningstichting Putten in 2015 en 2016 haar beleidskeuzes opnieuw tegen het licht gehouden. Het strategisch voorraadbeleid, de nieuwe woonvisie voor de gemeente Putten en de nieuwe Woningwet waren daarin leidend. Het heeft uiteindelijk niet geleid tot strategische beleidswijzigingen, maar wel tot aanscherping van het beleid met betrekking tot beschikbaarheid, duurzaamheid en betaalbaarheid. In 2017 heeft Woningstichting Putten koffietafelgesprekken gehouden met belanghebbenden in het kader van het ondernemingsplan (2018-2022).

De RvC is betrokken bij het nieuwe ondernemingsplan, samen met het management en onder begeleiding van een extern bureau. In twee dagdelen is de RvC rechtstreeks betrokken. De RvC heeft daarbij echt aandacht gehad voor het strategisch voorraadbeleid; toekomen aan de

toekomstige vraag wetende dat de ruimte in Putten beperkt is. De RvC heeft periodiek stakeholderoverleg, waardoor de RvC een zinnige bijdrage kan leveren aan de doelstellingen van Putten (voorbeeld realiseren van nieuwbouw). Daarnaast heeft de RvC een vergadering van de gemeenteraad van Putten bijgewoond.

Vertaling doelen

7 In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie haar visie heeft vertaald naar strategische en tactische doelen en operationele activiteiten en naar financiële randvoorwaarden op een wijze dat deze te monitoren zijn. De commissie komt tot het oordeel dat Woningstichting Putten voldoet aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de wijze waarop Woningstichting Putten belang hecht aan een goede doorvertaling van de doelen naar meetbare indicatoren en de samenhang tussen de diverse onderdelen van de PDCA-cyclus.

Woningstichting Putten heeft de uitgangspunten uit het ondernemingsplan in de meerjarenbegroting vertaald naar concrete activiteiten en de financiële gevolgen daarvan. Tijdens het interview is aangegeven dat de PDCA-cyclus naar behoren werkt en de opgaven die voortvloeien uit jaarplannen, woonvisie en de prestatieafspraken goed te monitoren zijn. De RvC geeft aan gestuurd te hebben op de samenhang van de verschillende documenten: "het moet als het ware een levenswijze zijn". De visitatiecommissie heeft vastgesteld dat de verschillende documenten op elkaar aansluiten en er sprake is van samenhang.

5.2.2 Check

8 In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie beschikt over een monitoring en rapportagesysteem waarmee periodiek gevolgd en gemeten wordt hoe de voorgenomen prestaties vorderen. De visitatiecommissie stelt vast dat Woningstichting Putten in de visitatieperiode voldoet aan het ijkpunt. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de wijze waarop de relatie is gelegd tussen ondernemingsplan, risicomanagement, interim-controle van de accountant in de rapportages en de inzichtelijkheid van de voortgang van de prestatieafspraken.

Woningstichting Putten maakt voor het monitoren van de voorgenomen prestaties gebruik van periodieke, voortgangsrapportages en jaarverslagen. Daarbij wordt in de verslaglegging aangesloten bij de structuur van het ondernemingsplan. In de voortgangsrapportages wordt inzicht gegeven in de mate waarin de voorgenomen activiteiten zijn gerealiseerd.

Daar waar in de vorige visitatie een opmerking is gemaakt over het operationele karakter van de managementrapportages heeft Woningstichting Putten de rapportage meer laten aansluiten op de prestatieafspraken, doelstellingen die zijn vermeld in de begroting, de inzet op risicomanagement en de benoemde risico's uit de interim-controle. De algemene inleiding sluit aan bij de gemaakte prestatieafspraken en bij de basis van de begroting. Daarnaast worden de (strategische) doelen weergegeven en de prestaties die Woningstichting Putten wil leveren die daaraan moeten bijdragen. Door middel van een stoplichtmodel is in één oogopslag te zien hoe Woningstichting Putten vordert bij het realiseren van de doelstellingen.

In de managementrapportages worden daarnaast de volgende onderwerpen uitgelicht:

- De beschikbaarheid, de betaalbaarheid en de kwaliteit;
- Het normenkader in overeenstemming met het Reglement Financieel Beleid en Beheer;
- Een risicomatrix met de belangrijkste risico's uit de begroting en de voorgaande jaarrekening;

- De proces/operationele risico's en de beheersmaatregelen die aansluiten bij de uitkomsten van de interimcontrole 2016.

De managementrapportages worden daarbij gebruikt om de voortgang van de prestatieafspraken te monitoren. De evaluatie van de prestatieafspraken wordt tevens gebruikt bij het indienen van de bijdrage op de nieuwe prestatieafspraken.

Naast de evaluatie via de managementrapportages worden jaarlijks de prestatieafspraken separaat geëvalueerd. In deze evaluatie van de prestatieafspraken wordt per hoofddoelstelling de te leveren prestaties door Woningstichting Putten, de randvoorwaarden voor de te leveren prestaties door Woningstichting Putten, de inzet van de gemeente Putten en de geleverde prestaties uiteengezet.

5.2.3 Act



In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie bijstuurt indien zij afwijkingen heeft geconstateerd door in eerste instantie actie te ondernemen om doelen alsnog te realiseren en in tweede instantie door de doelen zelf aan te passen. De visitatiecommissie stelt vast dat voldaan wordt aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de uitvoering van scenario- en risicoanalyses en het op basis daarvan bijsturen.

Woningstichting Putten heeft op diverse wijzen laten zien dat zij tijdig haar koers of plannen aanpast indien de omstandigheden daartoe aanleiding geven. Een voorbeeld op strategisch niveau is het aanpassen van het standpunt ten aanzien van betaalbaarheid vanuit het ondernemingsplan en omgevingsanalyse.

Woningstichting Putten heeft daarnaast ook diverse woningmarktanalyses uitgevoerd. Op basis van deze onderzoeken is meer aandacht gekomen voor toegankelijkheid en nultreden-woningen. Ook is er een kanteling in het beleid ten aanzien van woningen voor starters en het bevorderen van doorstroming.

Woningstichting Putten voert ook scenarioanalyses uit, en stuurt daaruit bij. In het geval van het onderwerp duurzaamheid is bijvoorbeeld vanuit de landelijke opgaven een vertaling gemaakt naar het SVB en daarna naar diverse mogelijke maatregelen op complexniveau. Vanuit woningmarktanalyses is bekend wat nodig is, vanuit meerjaren onderhoud wat mogelijk is. Als gevolg van de confrontatie tussen uitvoering, plannen en scenario's is het interne rendement aangepast, zodat de plannen op het gebied van duurzaamheid zoveel als verantwoord is vanuit de financiële normen uitgevoerd kunnen worden.

Tijdens het interview is aangegeven dat de PDCA-cyclus naar behoren werkt en de opgaven die voortvloeien uit jaarplannen, woonvisie en de prestatieafspraken goed te monitoren zijn. De RvC geeft aan gestuurd te hebben op de samenhang van de verschillende documenten. De visitatiecommissie heeft vastgesteld dat de verschillende documenten inderdaad op elkaar aansluiten en er sprake is van samenhang.

Daarnaast zijn de rapportages gebruikt bij het aanpassen van de organisatie aan de nieuwe Woningwet. Daarbij is er gekozen om het proces stap voor stap te laten lopen en iedere stap via de rapportages te monitoren. Waar nodig is toen bijgestuurd om de doelen te halen.

5.3 Intern toezicht

Het interne toezicht wordt langs een drietal onderdelen gezien: functioneren van de Raad van Commissarissen, het gebruik van een toetsingskader en het naleven van de Governancecode.

5.3.1 Functioneren van de Raad van Commissarissen



In de visitatiemethodiek wordt onder dit onderdeel verstaan dat de raad van Commissarissen een goed functionerend team vormt, waardoor het besluitvormingsproces op een professionele wijze tot stand komt en het toezicht op professionele wijze wordt uitgeoefend. Om hier een oordeel over te kunnen vormen wordt ingegaan op de samenstelling van de raad, het reflecterend vermogen van de raad en de rolopvatting als toezichthouder, werkgever en klankbord.

Samenstelling van de Raad van Commissarissen (RvC)



In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de RvC een profielschets heeft vastgelegd die past bij de aard en de activiteiten van de corporatie, als de RvC nieuwe leden werft buiten de eigen kring en openbaar en als de raad van commissarissen aandacht besteedt aan de deskundigheid van haar leden. De visitatiecommissie constateert dat Woningstichting Putten voldoet aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de wijze waarop de raad aandacht voor haar samenstelling en ontwikkeling.

Het functioneren, de taken, de verantwoordelijkheden en de bevoegdheden van de RvC zijn vastgelegd in de statuten van Woningstichting Putten en het reglement van de RvC en bestuur. De statuten en het reglement zijn in 2016 aangepast in overeenstemming met de nieuwe Woningwet.

De RvC bestaat uit vijf commissarissen, waarvan twee commissarissen zitting hebben in de RvC op voordracht van de Huurdersorganisatie Putten. Voor de samenstelling maakt de RvC gebruik van een actuele profielschets (d.d. 11 december 2017). In de profielschets zijn de gewenste competenties, vaardigheden en andere kenmerken van de commissarissen vastgelegd. Daarnaast is een aanvullend profiel voor de voorzitter en de vicevoorzitter opgesteld. In de profielschets wordt beschreven dat de volgende competenties bij minimaal één van de commissarissen aanwezig dienen te zijn:

- Volkshuisvestelijk, wonen, leefbaarheid en zorg/welzijn;
- Vastgoed en projectontwikkeling;
- Financieel;
- Bedrijfsvoering, HRM, ICT en klant en dienstverlening;
- Juridisch en governance.

In 2016 heeft de RvC een tijdelijke werving- en selectiecommissie ingesteld voor de vacature van een commissaris per 1 januari 2017. Vanwege het feit dat de vacature ingevuld diende te worden op voordracht van de Huurdersorganisatie Putten zijn in overleg met de huurdersorganisatie de werving- en selectiecommissie en de werving- en selectieprocedure vastgesteld. De vacature is gepubliceerd in regionale dagbladen en via Aedes, LinkedIn en Facebook.

De commissarissen zijn in het kader van Permanente Educatie (PE) verplicht om minimaal 5 punten per jaar te behalen voor het volgen van gecertificeerde opleidingen en/of bijeenkomsten van onder andere de Vereniging van Toezichthouders in Woningcorporaties (VTW). De commissarissen

van Woningstichting Putten voldoen aan deze verplichting. De kennis die is opgedaan in de opleidingen en/of bijeenkomsten wordt binnen de raad gedeeld.

De RvC hanteert een profielschets, waar zij zich ook aan houden. Daarbij wordt ook wel gekeken naar lokale betrokkenheid, maar er wordt openbaar geworven. De profielschets wordt iedere keer bij een nieuwe vacature en de zelfevaluatie herijkt.

De RvC gebruikt een introductieprogramma, vastgelegd in een handboek. Daarnaast wordt er bijvoorbeeld een training georganiseerd met een expert, bijvoorbeeld voor wat betreft energie en duurzaamheid. Daarnaast is intern een masterclass georganiseerd met betrekking tot het voldoen aan de nieuwe Woningwet.

Rolopvatting

7 In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de RvC zich bewust is van haar rollen als toezichthouder, werkgever van de bestuurder en klankbord, de rollen voldoende scherp in de gaten houdt en de juiste balans tussen afstand en betrokkenheid heeft. De visitatiecommissie constateert dat Woningstichting Putten voldoet aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de gedegen invulling van de toezichthoudende rol en de klankbordrol en de balans tussen beide rollen.

Toezichthoudende rol

In het jaarverslag verklaart de RvC dat het toezicht door de raad in ieder geval de volgende onderwerpen omvat:

- De realisatie van doelstellingen van Woningstichting Putten;
- De strategie en de risico's verbonden aan de activiteiten van Woningstichting Putten;
- Het toezicht en de werking van het interne risicobeheersings- en controlesysteem;
- Het kwaliteitsbeleid;
- De kwaliteit van de maatschappelijke verantwoording;
- De financiële verslaggeving;
- Het naleven van toepasselijke wet- en regelgeving.

Voor het invullen van de toezichthoudende rol maakt de RvC –naast de informatie uit het toetsingskader- gebruik van informatie die wordt verkregen via Aedes of de Vereniging van Toezichthouders bij Woningcorporaties (VTW), het bezoeken van bijeenkomsten en gesprekken met de huurdersorganisatie, de ondernemingsraad en het managementteam. Daarnaast kan de RvC –indien wenselijk- een externe deskundige betrekken om zich te laten adviseren. De RvC heeft bijvoorbeeld een deskundige ingeschakeld met betrekking tot fiscale planning.

De RvC heeft oog voor de risico's van de corporatie. Jaarlijks toetst en herijkt de RvC het risicomanagement. Het is afhankelijk van het onderwerp dat er speelt. Daarnaast is in de agenda onderscheid gemaakt tussen ter kennisname punten, besprekpunten en goedkeuringspunten. Aan de hand van het toetsingskader wordt tevens een jaaragenda opgesteld. De actualiteit van het toetsingskader is eveneens een agendapunt.

Werkgeversrol

De RvC geeft invulling aan haar werkgeversrol ten opzichte van het bestuur, onder meer door benoeming van de directeur-bestuurder en de jaarlijkse evaluatie met betrekking tot het functioneren van de directeur-bestuurder. Hiervoor worden jaarlijks prestatieafspraken met de directeur-bestuurder gemaakt als onderdeel van een beoordelingskader. De directeur-bestuurder

voert daarnaast een evaluatie uit van het afgelopen jaar en kijkt vooruit op het komende jaar. Zowel de terugblik als de vooruitblik zijn input voor de prestatieafspraken van het volgende jaar.

Klankbordrol

De RvC functioneert tevens als klankbord voor de directeur-bestuurder van Woningstichting Putten. De klankbordrol wordt door beide partijen geïnitieerd. In het kader van deze klankbordrol voert de voorzitter van de RvC ook regelmatig bilateraal overleg met de directeur-bestuurder, onder meer ter voorbereiding van de vergaderingen en agendavorming van de RvC.

Een voorbeeld is het onderwerp betaalbaarheid in het licht van de nieuwbouwplannen en het nul op de meter brengen van de woningen. In het investeringsstatuut is op basis van de discussie vastgelegd dat bij het voldoen aan de investeringsnormen een doorrekening met een inflatiecorrectie niet de norm is, maar een doorrekening met 'nul' volstaat. Een ander voorbeeld betreft het inkoop- en aanbestedingsbeleid. Vanuit de RvC is meegegeven dat het document meer een pragmatisch werkdocument dan een beleidsmatig document moet worden. De RvC heeft vanuit de aanwezige expertise op alinea-niveau meegelezen.

Zelfreflectie

7 In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de RvC ten minste eenmaal per jaar buiten de aanwezigheid van de bestuurder zowel het eigen functioneren als dat de individuele leden van de RvC en de daaraan verbonden conclusies bespreekt. Woningstichting Putten voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege het doorgronden van het belang van de zelfevaluatie, de grondigheid waarmee deze plaatsvindt en de wijze waarop is geborgd dat er met de uitkomsten van de zelfevaluatie aan de slag wordt gegaan.

De RvC van Woningstichting Putten heeft voor ieder jaar van de visitatieperiode een zelfevaluatie uitgevoerd. In 2014 en 2015 heeft de RvC een zelfevaluatie uitgevoerd onder leiding van een externe deskundige. In 2016 heeft de RvC een zelfevaluatie uitgevoerd binnen de raad. In 2017 is weer de zelfevaluatie uitgevoerd met een externe deskundige. De directeur-bestuurder wordt om inbreng gevraagd, door de RvC of door de externe deskundige. Aanvullend op de zelfevaluatie is afgesproken om na elke vergadering even kort te reflecteren op de vergadering.

In de laatste zelfevaluatie is bijvoorbeeld gesproken over de rol van de RvC ten opzichte van de directeur-bestuurder. Deze zaten in het verleden kort op elkaar. De rol van directeur-bestuurder was in de eerste periode van haar aantreden met name door de invoering van de nieuwe Woningwet aanvankelijk een beleidsmatige rol. Daarbij werd met name gesproken vanuit de klankbordrol, maar het ging soms iets verder dan men zou doen bij een meer ervaren bestuurder. Uit de zelfevaluatie is naar voren gekomen dat het passend was om meer afstand te nemen.

Vanuit de verslaglegging van de zelfevaluatie wordt een actiepuntenlijst opgesteld. De voorzitter van de RvC houdt in de gaten of de punten ook worden opgevolgd. De actiepunten staan op de agenda van de RvC.

5.3.2 Toetsingskader

7 In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de RvC een actueel toetsingskader hanteert en daar inzicht in kan geven. De visitatiecommissie constateert dat Woningstichting Putten voldoet aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege wordt toegekend voor de inspanningen gericht op het actueel houden van het toetsingskader.

De RvC stelt jaarlijks het toezichtskader vast, waarvan -naast statuten en reglementen- het ondernemingsplan 'Ruimte geven en samen leven' (2013-2017) een belangrijk en lokaal en volkshuisvestelijkgericht onderdeel uit maakt. Daarnaast bieden de beoordelingen van de Autoriteit Woningcorporaties (Aw), de bepalingen van de Governancecode Woningcorporaties, het treasurystatuut en het investeringsstatuut de kaders voor het toezicht.

Het toetsingskader van de RvC wordt jaarlijks getoetst op actualiteit en is in 2017 voor het laatst herijkt. De voorzitter van de RvC houdt formeel de actualiteit van het toetsingskader in het oog. De actualiteit van het toetsingskader is tevens opgenomen op de jaaragenda. In de praktijk dragen ook de andere leden van de RvC onderwerpen aan. Op deze wijze wordt geborgd dat het toetsingskader actueel blijft en daardoor voldoet aan veranderende omstandigheden.

5.3.3 Governancecode



In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie de Governancecode naleeft: de corporatie past de bepalingen toe en indien zij op toegestane punten afwijkt, meldt zij dat in het jaarverslag. De visitatiecommissie constateert dat Woningstichting Putten voldoet aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de actieve wijze waarop de woningstichting zich heeft ingezet voor de implementatie van de Governancecode.

Woningstichting Putten onderschrijft de Aedes Code en de Governance Code Woningcorporaties 2015. In 2015 heeft Woningstichting Putten de Governancecode Woningcorporaties 2015 binnen de organisatie geïmplementeerd. In het kader van de implementatie zijn gesprekken gevoerd met directeur-bestuurder en de RvC. Door middel van een nulmeting bij de start van de Woningwet is geconstateerd dat aan alle bepalingen van de Governancecode Woningcorporaties wordt voldaan. Vanwege de nieuwe Governancecode 2015 is de directeur-bestuurder voor 4 jaar benoemd. Voordat de nieuwe code van kracht was, had Woningstichting Putten de toenmalige bestuurder voor onbepaalde tijd benoemd. Deze afwijking van de Governancecode werd in het jaarverslag toegelicht.

De visitatiecommissie heeft geconstateerd dat Woningstichting Putten aandacht heeft voor het naleven van de Governancecode. Een voorbeeld van het voldoen aan de Governance heeft betrekking op het benoemen van de accountant. In de Governancecode is vastgelegd dat de externe accountant voor een periode van 8 jaar benoemd mag worden. Woningstichting Putten heeft, als lid van Aedes, gebruik gemaakt van de overgangsregeling, waarbij vanaf verslagjaar 2017 voldaan dient te worden aan de maximale benoemingstermijn voor accountants. Woningstichting Putten heeft in 2017 een nieuwe accountant geselecteerd. Een ander voorbeeld van aandacht voor het voldoen aan de Governancecode heeft betrekking op aanvullende, adviserende werkzaamheden door de accountant. Ondanks het feit dat de advisering inhoudelijk en voor wat betreft de persoonlijke invulling niet overeenkwam met de controlewerkzaamheden heeft Woningstichting Putten door een onafhankelijke adviseur een second opinion laten uitvoeren op de fiscale advisering.

Woningstichting Putten had al een interne controller voor 2015. Sinds de nieuwe Woningwet heeft Woningstichting Putten deze functie alleen verscherpt in onafhankelijkheid. Deze is onafhankelijk van de bestuurder, en heeft een directe lijn met de RvC. De interne controller kan alleen benoemd of ontslagen worden met goedkeuring van de RvC. Daarnaast wordt gewerkt aan een auditplan.

5.4 Externe legitimering en verantwoording

5.4.1 Externe legitimatie

8

In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie voldoet aan de eisen van externe legitimatie conform de Governancecode (V.1) en de Overlegwet. De visitatiecommissie constateert dat Woningstichting Putten voldoet aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de inzet voor de lokale verankering, de wijze waarop contacten worden onderhouden en de toelichting op de samenwerking.

Woningstichting Putten organiseert belanghebbendenbijeenkomsten, waarin met de belanghebbenden van gedachten wordt gewisseld over volkshuisvestelijke thema's zoals beschikbaarheid, betaalbaarheid en leefbaarheid.

De externe legitimering ligt vooral bij de bestuurder omdat de RvC de rolverdeling met de bestuurder zuiver wil houden. Als de RvC bij de contacten met belanghebbenden betrokken wordt dan is dit op een duidelijke instrumentele wijze. Bijvoorbeeld door de aanwezigheid op een externe bijeenkomst. Indien de RvC-leden wel contact hebben met belanghebbenden, bijvoorbeeld met de wethouder, dan geeft de bestuurder ook onderwerpen mee aan de RvC om te bespreken.

Door de sterke lokale verankering heeft Woningstichting Putten een goed beeld van haar belanghebbenden en onderhoudt daar ook goed contact mee. Niet alleen het formele overleg met partijen speelt daar een rol, maar ook de informele contacten met de belanghebbenden dragen bij aan de externe legitimering.

Woningstichting Putten werkt ook actief met de belanghebbenden samen. In de jaarverslagen zijn de belangrijkste belanghebbenden genoemd en wordt ook verslag gedaan van de wijze van samenwerking met deze partijen. Een rechtstreekse vermelding van de belanghebbenden ontbreekt op de website. Omdat de jaarverslagen op de website zijn gepubliceerd, heeft Woningstichting Putten echter wel indirect een overzicht van haar belanghebbenden op haar website staan.

Woningstichting Putten heeft de belanghebbenden betrokken bij haar strategie- en beleidsvorming en voert verder op diverse momenten overleg. Uit de gesprekken met de belanghebbenden blijkt bovendien dat zij Woningstichting Putten waarderen als maatschappelijke organisatie. De externe legitimering is hierdoor geborgd.

5.4.2 Openbare verantwoording

7

In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de gerealiseerde prestaties staan vermeld in een openbare publicatie, waarbij ook belangrijke afwijkingen worden toegelegd. De visitatiecommissie constateert dat Woningstichting Putten voldoet aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de aandacht voor het lokale netwerk, het zowel op formele als informele wijze afleggen van verantwoording en de uitgebreide toelichtingen op de website en in het jaarverslag.

Woningstichting Putten legt op diverse manieren verantwoording af richting haar belanghebbenden. Woningstichting Putten legt in de eerste plaats openbare verantwoording af door de publicatie van de voortgang van de prestatieafspraken, de jaarverslagen en een nieuwsbrief. Met name in het

jaarverslag wordt uitgebreid en gedetailleerd ingegaan op de doelstellingen en de gerealiseerde prestaties. In het geval de prestaties afwijken van de doelstellingen geeft Woningstichting Putten aan hoe daarop gehandeld wordt.

Het jaarverslag en de website geven daarnaast ook openheid van zaken over de ontwikkelingen binnen Woningstichting Putten. Daarnaast geven het jaarverslag en de website ook goed inzicht in de (status van) ondernomen en geplande projecten. Hierbij wordt een verband gelegd met de maatschappelijke doelen van de projecten.

De prestatieafspraken met de gemeente Putten en de evaluaties daarvan zijn opgenomen op de website. Naast de traditionele media, maakt Woningstichting Putten ook meer en meer gebruik van social media zoals Twitter en Facebook om haar belanghebbenden te informeren, te betrekken en verantwoording af te leggen.

Door de korte lijnen en de lokale binding kent Woningstichting Putten zijn huurders en de lokale context goed. Dit maakt het makkelijker om formeel en informeel verantwoording af te leggen. Naast de bestuurder en het managementteam, heeft bijvoorbeeld ook de RvC regelmatig contact met de huurdersvereniging. Met name uit de bereidheid ook op informele wijze verantwoording af te leggen, blijkt dat Woningstichting Putten het belang van het afleggen van verantwoording doorleeft.

5.5 Beoordeling

De onderstaande beoordeling is gebaseerd op het beoordelingsschema uit de 5.0 versie van de visitatiemethodiek. Ingevuld voor Woningstichting Putten resulteert het volgende beeld.

Tabel 5.1 Presteren ten aanzien van Governance

Meetpunt		Cijfer		Weging	Eindcijfer
Besturing	Plan			7,3	33%
	visie	7	7		
	vertaling doelen	7			
	Check		8		
	Act		7		
Intern Toezicht	Functioneren Raad			7	33%
	samenstelling	7	7		
	rolopvatting	7			
	zelfreflectie	7			
	Toetsingskader		7		
	Naleving Governancecode		7		
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie		8	7,5	33%
	Openbare verantwoording		7		

Bijlagen

Bijlage 1: Position Paper

Wie we zijn en wat we doen

Woningstichting Putten is een woningcorporatie met ongeveer 2.000 verhuureenheden, allen gelegen in de gemeente Putten. Als woningcorporatie richten wij ons op onze kerntaak: het bouwen, onderhouden en verhuren van sociale huurwoningen.

Wij zijn dé partij die in Putten zorgt voor goed en betaalbaar wonen voor nu en in de toekomst. Wij zetten in op de huisvesting van mensen die hierbij door financiële of sociale omstandigheden ondersteuning nodig hebben. Wij dragen bij aan een prettige woonomgeving en goede onderlinge verhoudingen tussen bewoners, met als doel dat iedereen zich thuis voelt.

Deze missie realiseren we door te investeren in betaalbaarheid, beschikbaarheid en kwaliteit van sociale huurwoningen:

- Met prioriteit voor betaalbaarheid door te zorgen voor draagbare woonlasten (huur en energie);
- Beschikbaarheid door te zorgen voor voldoende aanbod;
- En een duurzame inzet op goede kwaliteit van woningen en dienstverlening.

Daarbij streven wij naar een zo optimaal mogelijke inzet van de beschikbare financiële middelen, waarbij te allen tijde de financiële continuïteit en de continuïteit van de dienstverlening op langere termijn moet zijn gewaarborgd. Wij zijn financieel gezond en willen dat uiteraard blijven.

Onze missie maken wij zo goed mogelijk waar door de inzet van een compact ingerichte organisatie van 16 enthousiaste en betrokken medewerkers (13 Fte). Wij werken daarbij vanuit de volgende kernwaarden:

- Luisteren en doen ten behoeve van de (externe en interne) klant;
- Maatschappelijk betrokken bij Putten en de volkshuisvesting, met oog voor ontwikkelingen om ons heen.
- Een teamspeler die meedenkt en flexibel inspeelt op veranderingen in onze omgeving.
- Open en eerlijk.

Wij zijn lokaal sterk betrokken en onderhouden daartoe goede relaties met onze huurders en overige stakeholders.

Waar we voor staan

Onze opgaven in de gemeente Putten samengevat voor de komende jaren:

- Voldoende woningen: netto groei van 150-170 sociale huurwoningen tot 2025.
- Woningen met toekomstwaarde: woningen met potentie om in 2050 CO₂-neutraal te zijn.
- De juiste woningen: meer (toegankelijke) woningen voor kleine huishoudens.
- Met de juiste prijs: 70-80% tot de aftoppingsgrenzen, betaalbaar voor laagste inkomens en mensen die (net) geen aanspraak op huurtoeslag kunnen maken. Met blijvende aandacht voor de verhouding prijs-kwaliteit.
- De kleinschaligheid en lokale verbondenheid blijft een belangrijke meerwaarde.
- Inzet op leefbaarheid in buurten door een signalerende en verbindende rol te vervullen.
- In dienstverlening zijn nieuwe (digitale) vormen gewenst, met behoud van het persoonlijke contact. Ruimte voor dienstverlening op maat voornamelijk voor die huurders die meer ondersteuning nodig hebben.

Onze strategische keuzes om de opgaven te bereiken:

Voldoende sociale huurwoningen in Putten en nieuwbouw geschikt voor meerdere doelgroepen

Gezien de toename van het aantal woningzoekenden, waaronder veel urgente doelgroepen, willen we tot aan 2025 onze woningvoorraad laten groeien tot 2.100 woningen. Dit aantal betekent een netto toevoeging van 150-170 woningen en is een veilige strategie, mede gezien de verkooppotentie die aanwezig is. De toevoeging bestaat uit levensloopgeschikte woningen (appartementen en eengezinswoningen), geschikt voor meerdere doelgroepen. De focus ligt op 1-2 persoons huishoudens (zowel starters als ouderen). In 2017 zijn onze laatste in ontwikkeling zijnde nieuwbouwwoningen opgeleverd. Onze inspanningen zijn continue gericht op acquisitie van nieuwbouwlocaties. Deze inspanningen hebben inmiddels geleid tot de volgende concrete projecten: Rimpeler, Wallenbergstraat, Matchpoint en de Schauwhof.

Scherpe focus op betaalbaarheid

Onze strategische doelstelling is dat 80% van onze woningen bereikbaar is voor huurders met recht op huurtoeslag (door een huur tot aan de aftoppingsgrenzen). Daarnaast is het doel om het huidig aantal woningen in het goedkoopste segment te behouden.

Voor de nieuwbouw is vanuit de prestatieafspraken ingezet op 1/3 deel betaalbaar (dat wil zeggen tot de eerste aftoppingsgrens van € 597 per maand (prijspeil 2018)). Onze ambitie is, gezien de grootte van deze doelgroep, om meer dan 1/3 deel in het betaalbare segment te bouwen.

Focus op verduurzaming van ons bezit

Wij realiseren in 2018 – 2020 onze ambitie om te komen tot gemiddeld label B met een energie-index van 1,25. Vervolgens gaan wij de uitdaging aan vanuit de woonagenda van onze sector waarbij ons doel is aangescherpt naar CO₂-neutraal in 2050. In 2018 maken wij een start met onze visie en beleidsuitwerking daarvan.

Focus op leefbaarheid en behoud van goede klanttevredenheid

Een belangrijk onderdeel van onze dienstverlening is onze bijdrage aan leefbare buurten. Onze inzet voor leefbaarheid zit in ondersteuning van sociale opgaven in buurten en signalering. Naast signalering pakken wij daarin een verbindende rol, waarbij wij proberen andere partijen als de gemeente, welzijns-, zorg en veiligheidspartners waar nodig in te schakelen.

Een groot deel van onze huurders heeft een (zeer) positief beeld van Woningstichting Putten. Onze huurders hebben vertrouwen in onze dienstverlening en dat willen wij graag behouden. Wij stellen ons ten doel dat minimaal 75% van onze klanten (zeer) positief is.

Wij willen onze (toekomstige) huurder van dienst zijn door als extra kanaal digitaal diensten aan te bieden. Digitalisering van standaard dienstverlening waar mogelijk met meer inzet op persoonlijk contact en ondersteuning waar nodig.

Focus op duurzame inzet van mensen en middelen

In goede dialoog met elkaar is onze inzet en ontwikkeling van medewerkers gericht op de ontwikkeling die nodig is binnen de functie met een accent op veranderingsgezindheid en het voeren van regie op de eigen loopbaan.

In het kader van de ondersteuning van onze bedrijfsprocessen met behulp van ICT, zetten wij in op stabiliteit en continuïteit en waarborging van de veiligheid van persoonlijke gegevens.

Goede samenwerking 'van buiten naar binnen'

De samenwerking met de huurdersorganisatie en de gemeente krijgt concreet vorm in de gesprekken over de jaarlijkse bijdrage op de woonvisie en de prestatieafspraken met een evaluatie van de prestatieafspraken over het jaar daarvoor. De samenwerking is duurzaam en met respect voor elkaars inzet en afweging van belangen.

Daarnaast besteden wij aandacht aan onze relatie met andere samenwerkingspartners, zoals zorgaanbieders, welzijnsinstellingen en veiligheidspartners. Wij organiseren daartoe diverse vormen van overleg waarbij we ingaan op de uitdagingen die spelen in Putten in het algemeen en binnen de samenwerking in het bijzonder.

Financieel gezond met focus op beheersing van risico's

Wij zijn financieel gezond. Om ook in de toekomst financieel gezond te blijven, gaan wij kostenbewust om met de middelen die ons ter beschikking staan. Via een gesystematiseerde aanpak van risicobeheersing hebben we goed zicht op de risico's waarmee we te maken hebben en de mogelijkheden tot beheersing daarvan. Ten behoeve van de onderbouwing van de financiële continuïteit worden de beoordelingscriteria van de Aw en het WSW aangehouden en passen wij ook scenarioanalyse toe.

Terugblik

De afgelopen jaren hebben we hard gewerkt aan het waarmaken van onze ambities en doelen. We zijn trots op wat wij daarin hebben bereikt. In het bijzonder de uitbreiding van het aantal sociale huurwoningen, waarbij veel toegankelijke woningen voor ouderen zijn toegevoegd in de nabijheid van voorzieningen en de mogelijkheid van combinatie met zorg.

In het kader van duurzaamheid liggen we op koers om in 2020 gemiddeld label B te bereiken en is het comfort voor de huurder verbeterd in onze wat oudere woningen. Op dit moment is onze gemiddelde energie-index 1,29 (label B is 1,21-1,40). De energiebesparing komt financieel ten goede aan onze huurders.

We hebben de afgelopen jaren veel geïnvesteerd in de relatie en samenwerking met onze stakeholders. De inrichting van een jaarlijkse cyclus van evaluatie, doen van een bijdrage op de woonvisie en het maken van prestatieafspraken samen met onze huurdersorganisatie en de gemeente heeft geleid tot een continue en constructieve dialoog waarbij diverse belangen met elkaar worden gedeeld en afgewogen. Ook overige stakeholders zijn de afgelopen jaren op diverse manier betrokken bij onze koers en het bereiken van (gezamenlijke) doelen.

Wij zijn heel trots op datgene wat we bereikt hebben in het kader van onze huurderstevredenheid (boven het gemiddeld in de sector) in combinatie met lage bedrijfslasten en een klein aantal medewerkers (beiden ruim onder het gemiddelde in de sector).

Tenslotte hechten wij grote waarde aan goede governance; een goed werkende organisatie met een goed bestuur met een adequate vorm van toezicht, waarbij een ieder vanuit kritisch en lerend vermogen kan bijdragen aan de ontwikkeling van de organisatie en het bereiken van haar doelen.

Toekomst

Gezien de opgaven waar we voor staan is er voor de komende jaren veel te doen en te bereiken met elkaar. Wij gaan graag verder op de ingeslagen weg samen met onze huurders, de gemeenten en overige stakeholders. Wij zijn benieuwd of de uitkomsten van de visitatie 2018 overeenkomen met onze verwachtingen en nemen daarbij graag adviezen en aanbevelingen mee in onze lerende organisatie.

Bijlage 2: Bestuurlijke reactie

“Betrokken, consequent en daadkrachtig”

Met deze woorden begint de visitatiecommissie haar rapport. Woningstichting Putten is in de gemeente Putten een belangrijke, betrokken en toegankelijke corporatie. We zijn er echt voor de Puttenaren. Dit onderstreept waar we voor staan: zorgen voor goed en betaalbaar wonen in Putten voor nu en in de toekomst.

Wij leveren daarbij goede prestaties met een compact werkapparaat. Met elkaar werken we hard aan een goede inzet voor de volkshuisvesting in Putten. Dit vinden wij vanzelfsprekend.

Vorige visitatie

De visitatie uit 2014 gaf ons net als deze visitatie hele mooie uitkomsten. De commissie spreekt haar complimenten uit voor het feit dat we het hoge prestatieniveau van die jaren hebben weten vast te houden.

Er zijn destijds aandachtspunten meegegeven voor de beleidsthema's: doorstroming, prestatieafspraken met de gemeente, verdergaande samenwerking op zorg en welzijn en inzet op verduurzaming van ons bezit.

Deze beleidsthema's stonden reeds op onze agenda en hebben hun invulling gekregen. We hebben met nieuwbouw en waar nodig huurgewenning de doorstroming verder op gang geholpen. Het is echter nog niet genoeg, er moet vooral nog meer gebouwd worden. Prestatieafspraken maken wij in een uitgebreide jaarlijkse cyclus met de gemeente en de huurdersorganisatie. Een intensief proces waarbij de bijdragen van een ieder helder worden beschreven. Op het gebied van zorg en welzijn is verdergaande samenwerking ingezet en ook op het gebied van verduurzaming hebben we een versnelling doorgevoerd, waardoor onze woningen in 2020 gemiddeld een energie-index van 1,25 hebben.

De aanbeveling om meer woningen te gaan verkopen, hebben wij destijds bewust niet overgenomen. Dat blijkt met de krappe woningmarkt in Putten een goede keuze te zijn geweest.

Uitkomsten om trots op te zijn

Wij zijn blij en trots op dit visitatieresultaat.

We leveren goede prestaties op onder andere het gebied van betaalbaarheid en passend toewijzen, energieprestaties en de beschikbaarheid van zorgwoningen. Ondanks de crisis hebben wij de afgelopen jaren veel nieuwbouwwoningen opgeleverd.

Blij zijn we vooral, dat juist onze omgeving onze bijdrage aan de opgave in Putten herkent en erkent. Onze huurders in de eerste plaats, vertegenwoordigd in onze huurdersorganisatie, de gemeente en ook onze overige partners op het gebied van zorg, welzijn, veiligheid en onderhoud. De opgaven die er liggen, vragen veel van ons als woningstichting en veel van onze partners in de samenwerking. Het is goed te horen en te lezen dat onze rol en positie in Putten wordt gezien en gewaardeerd. We hebben korte lijnen, schakelen snel met elkaar en staan open voor ieders inbreng.

Op het gebied van vermogensinzet en governance presteren we stabiel en goed. Een gezonde financiële positie met een doelmatige bedrijfsvoering. Ondanks de verzwaring in de governance en verantwoording hebben we hier onze hoge scores weten te behouden.

Dit visitatierapport bevestigt onze ingeslagen koers. Samen met onze huurders en partners continueren wij onze huidige focus op nieuwbouw, betaalbaarheid, duurzaamheid en leefbaarheid met behoud van een goede dienstverlening en daarmee een goede klanttevredenheid.

Ruimte voor verbetering

Er is gelukkig ook ruimte voor verbetering en dat vinden wij een gezonde constatering.

Bij communicatie blijft het belangrijk om onze cijfers, onze financiële informatie toe te lichten in eenvoudiger woorden. Onze sector kent veel financiële termen die onze huurders logischerwijs vreemd zijn.

Blijf aandacht houden voor leefbaarheid in samenwerking met de gemeente. Wij onderschrijven dit aandachtspunt en willen die aandacht goed blijven vestigen. De problematieken waar we met elkaar in onze gemeenschap mee te maken krijgen, vragen naast eigen inzet ook stevige lokale betrokkenheid van diverse maatschappelijke partijen, zoals gemeente, zorg, welzijn en politie. De balans tussen prijs en kwaliteit blijft de basis van ons bezit, waarbij wij moeten constateren dat passend toewijzen in combinatie met verduurzaming van onze woningen dilemma's oplevert, waarbij soms concessies moeten worden gedaan aan die balans.

Tot slot de belangrijkste aanbeveling vanuit de visitatiecommissie: onze wijze van publiciteit zoeken. Vanwege onze vanzelfsprekendheid waarmee we ons werk doen, zijn wij niet snel genegen om veel uiting te geven aan onze prestaties. De uitdaging is daarom om een werkwijze te vinden in onze communicatie over onze prestaties die recht doet aan deze prestaties en tegelijkertijd ook goed voelt voor de medewerkers en past bij Woningstichting Putten. Deze uitdaging gaan wij graag aan!

Stevige opgave voor de toekomst

De vraagstukken en uitdagingen waar we voor staan zijn stevig. De krapte op de woningmarkt in Putten is groot. Woningzoekenden moeten lang wachten en er zijn zelfs doelgroepen voor wie er niet of nauwelijks betaalbare woningen beschikbaar zijn. Zolang we dit niet samen oplossen, zijn we niet tevreden. Ook de uitdagingen op het gebied van duurzaamheid zijn groot. We willen met betaalbare oplossingen graag de klimaatdoelstellingen waarmaken. Dit alles in een veranderende samenleving, waar verhoudingen af en toe op scherp staan.

Dit vraagt om stevige inzet, inzet van een krachtig samenwerkingsnetwerk in Putten, waarin iedere partij het maatschappelijke belang boven het eigen organisatiebelang stelt.

Er moet veel in deze huidige tijd van wet –en regelgeving, maar dat wat nodig is om onze opgaven waar te kunnen maken vergt bovenal veel moed.

Dankwoord

Woningstichting Putten kijkt terug op een goed verlopen visitatietraject. Wij hebben waardering voor de plezierige en zorgvuldige wijze waarop de visitatiecommissie met ons en onze stakeholders het gesprek is aangegaan. In alle openheid hebben wij ervaringen met elkaar kunnen delen en van elkaar kunnen leren.

Wij willen alle betrokkenen bij deze visitatie hartelijk danken voor de geleverde bijdrage. In de eerste plaats onze huurders en (maatschappelijke) partners, die door het voeren van goede gesprekken zo'n positieve feedback hebben gegeven en samen met ons verder willen bouwen aan de toekomst.

Tot slot een woord van dank voor onze medewerkers, die zich dagelijks inzetten voor goed en betaalbaar wonen in Putten. Zij bereiken samen met onze huurders en partners deze prachtige resultaten.

Putten, 12 juli 2018

Marieta Peek-Marlet
Directeur-bestuurder

mr. Marc Voskuil
Voorzitter Raad van Commissarissen

Bijlage 3: Geïnterviewde personen

Woningstichting Putten

Naam	Functie
De heer M. Voskuil	Voorzitter Raad van Commissarissen
Mevrouw E. van Sluis-Barto	Vicevoorzitter Raad van Commissarissen
Mevrouw M.T. Peek-Marlet	Directeur-bestuurder
De heer A. Born	Hoofd Vastgoed
De heer J. van der Meulen	Hoofd Woondiensten
De heer J. van Zeumeren	Hoofd Financiën
Mevrouw O. van 't Hul	Controller
Mevrouw L. Snapper	Communicatie en Sociaal beheer

Belanghebbenden

Naam	Belanghebbende / organisatie
De heer N. Gerritsen	Wethouder Gemeente Putten
Mevrouw E. Krabbenbos	Beleidsmedewerker Gemeente Putten
Mevrouw T. Verbeek	Voorzitter Huurdersorganisatie
De heer T. van de Steen	Lid Huurdersorganisatie
Mevrouw A. van der Haar	Hoofd Vastgoed ZNWV
De heer K. Paap	Coordinator Stichting Welzijn Putten
Mevrouw L. van den Hee	Projectleider Activering & Participatie Stichting Welzijn Putten
De heer J. Balk	Maatschappelijk werker Stimenz
De heer J. Wakker	Wijkagent
De heer E. Kuyper	Directeur Bouwbedrijf De Bruin
Mevrouw J. van den Brink	Oprichter SGVT

Bijlage 4: Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaring

Onafhankelijkheidsverklaring Ecorys

Ecorys verklaart hierbij dat de visitatie van Woningstichting Putten die toeziet op de periode 2014 tot en met 2017 en die is uitgevoerd in de periode maart tot en met juni in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden. Ecorys heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de twee kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Ecorys geen zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Ecorys geen enkele zakelijke relatie met Woningstichting Putten hebben.

RotterdamPutten, 1 maart 2018



Maarten Nieland

Principal consultant en coördinator maatschappelijke visitaties

Onafhankelijkheidsverklaring van de visitatiecommissie

Ondergetekenden, leden van de visitatiecommissie van:

Woningstichting Putten

Visitatieperiode maart tot en met juni

verklaren hierbij

- a) dat de maatschappelijke visitatie van bovengenoemde corporatie in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden
- b) geen relaties, privé noch zakelijk, te onderhouden met de corporatie en
- c) in de vier jaar voorafgaand aan de visitatie geen advies- en/of interim-opdrachten te hebben uitgevoerd op beleidsterreinen en deze in de komende twee jaar ook niet te zullen uitvoeren bij deze corporatie.

Naam en handtekening:

Maarten Nieland

Naam en handtekening:

Robert Kievit

Naam en handtekening:

Annemiek Buwalda

Plaats:

Rotterdam

Datum:

1 maart 2018

Bijlage 5: Curricula Vitae van de visitatoren

Voorzitter

Maarten Nieland

Naam, titel:

Maarten Nieland, Drs., RA

Geboorteplaats en –datum:

Hilversum, 26 februari 1968

Huidige functie:

Principal Consultant



Onderwijs:

1994 – 1998 Post-doctoraal Registeraccountant, VU Amsterdam

1990 - 1994 Doctoraal Bedrijfseconomie, VU Amsterdam

Loopbaan:

Sinds april 2017 Principal Consultant Lokatieontwikkeling Ecorys, voorzitter en projectleider
visitaties woningcorporaties

2012 – 2016 Senior Manager EY, branchgroep Woningcorporaties

2011 - 2011 Senior Manager Deloitte Real Estate

1994 - 2011 Principal Manager PwC

Profielchets:

Na zijn afstuderen aan de faculteit Bedrijfseconomie is Maarten gaan werken bij PricewaterhouseCoopers (PwC). Daar heeft hij ook de postdoctorale opleiding tot Registeraccountant voltooid. In 1998 is Maarten overgestapt naar de adviespraktijk van PwC en heeft zich daar gericht op met adviesopdracht bij instellingen in de gehandicaptensector. Hij was betrokken bij een aantal landelijke benchmarks die in de gezondheidszorgsector en woningcorporatiesector die door PwC werden uitgevoerd.

Sinds 2005 is Maarten betrokken bij de ontwikkeling en uitvoering van visitaties. Inmiddels heeft hij ongeveer 70 visitaties uitgevoerd. Naast visitaties heeft Maarten zich gericht op beleidsmatige en strategische vraagstukken bij woningcorporaties. In 2006 is hij verantwoordelijk geworden voor de door PwC uit te voeren visitaties. In 2012 heeft hij deze rol bij EY ook op zich genomen en daar ongeveer 30 visitaties begeleid. Sinds april 2017 is Maarten verbonden aan Ecorys, alwaar hij zich ook op de maatschappelijke visitaties richt.

Bij Ecorys werkt Maarten als Principal Consultant op de afdeling Location Development. Met zijn achtergrond in maatschappelijke visitaties en advieservaring met beleidsmatige, strategische en financiële vraagstuk bij woningcorporaties vormt hij een belangrijke schakel in het uitvoeren van de maatschappelijke visitaties bij woningcorporaties. Maarten beheerst alle onderdelen van de visitatie.

Kernvaardigheden waarover Maarten beschikt zijn onder andere het procesmatig begeleiden van complexe processen, het optreden als facilitator bij verandertrajecten, het functioneren als klankbord en sparringpartner voor Raden van Bestuur en Raden van Toezicht.

Secretaris

Robert Kievit

Naam, titel, voorletters:

Kievit, Ir./MSc, R.H.A.

Geboorteplaats en –datum:

Zwijndrecht, 30 september 1985

Huidige functie:

Consultant



Onderwijs:

2011 - 2013	Master Real Estate & Housing, Technische Universiteit Delft
2005 - 2011	Bachelor Bouwkunde, Technische Universiteit Delft
1998 - 2004	Vwo, Walburg College Zwijndrecht

Loopbaan:

Sinds 2015	Consultant Regions & Cities, Ecorys
2014 - 2015	Vastgoedadviseur, PVM Rotterdam
2013 - 2014	Projectmedewerker Vastgoedbeheer, Portaal

Profielchets:

Robert is na zijn studie aan de Technische Universiteit Delft als projectmedewerker aan de slag gegaan bij woningcorporatie Portaal te Utrecht. Binnen Portaal is Robert actief geweest op de afdeling Vastgoedbeheer, alwaar hij zich onder andere heeft beziggehouden met de ontwikkeling van beleid. Na zijn overstap naar PVM Rotterdam is Robert zich gaan inzetten voor de ontwikkeling van risicomangement binnen woningcorporaties. Robert is coauteur van het boek *Code Rood: Risicomangement voor woningcorporaties*. Het boek is ontwikkeld in samenwerking met een achttal woningcorporaties. Daarnaast heeft hij gefunctioneerd als projectleider van verschillende projecten voor woningcorporaties en overheden.

Als consultant binnen Ecorys voert Robert verschillende advies- en onderzoeksopdrachten uit op het gebied van de woningmarkt en werklocaties (zowel kantoren als bedrijventerreinen), voor zowel publieke als private opdrachtgevers. Daarnaast is hij betrokken bij het uitvoeren van maatschappelijke visitaties. Op basis van zijn achtergrond in de volkshuisvesting en zijn bredere kennis van de woningmarkt levert hij een belangrijke bijdrage aan het doorgronden van woningcorporaties en de volkshuisvestelijke opgaven waar zij voor staan.

Kernwaarden waarover Robert beschikt zijn onder andere het functioneren als spin in het web/teamspeeler, het functioneren als (kritisch) klankbord, het samenbrengen van personen en het behouden van overzicht. Robert is zorgvuldig, verantwoordelijk, sociaalvaardig en kritisch.

Commissielid

Annemiek Buwalda

Naam, titel, voorletters:

Buwalda J.M.

Geboorteplaats en –datum:

Wageningen, 26 juni 1959

Huidige functie:

Consultant



Onderwijs:

- 1996 vanBedrijfskunde (Open Universiteit), niet afgemaakt
- 1994 Praktijkdiploma Informatica PDI-1
- 1993 NGPR public relations A
- 1990 Heao commerciële economie
- 1978 Schoevers directiesecretaresse
- 1977 Atheneum-A

Loopbaan:

- Sinds 1998 projectmanager/adviseur/onderzoeker, Ecorys
- 1995 – 1997 productmanager openbaar vervoer, Connexxion Alkmaar
- 1994 - 1995 projectleidster Interliner Services, Connexxion Zaandam
- 1990 - 1994 marketing en pr-medewerkster, Connexxion Purmerend

Profiel schets:

Sinds 1998 is Annemiek bij Ecorys werkzaam als specialist op het gebied van kwantitatief en kwalitatief onderzoek. Zij werkt aan evaluatieonderzoeken van bijvoorbeeld parkeerregulering, het monitoren van bonusmaluscontracten tussen gemeentelijke organisaties en externe partijen en kwaliteitsonderzoeken (bijvoorbeeld van dienstverlening of de taxi's vanaf de luchthaven Schiphol). De laatste jaren houdt zij zich ook bezig met onderzoeken in opdracht van rekenkamers die qua aanpak goed aansluiten bij maatschappelijke visitaties. Bij het uitvoeren van dergelijke onderzoeken staan feiten centraal. Feiten zijn echter meer dan kille cijfers. Ook meningen doen ertoe. Wat is er gebeurd en waarom zijn zaken gebeurd, zoals ze gebeurd zijn. Annemiek heeft aandacht voor de nuances en emoties die spelen bij evaluatieonderzoeken, zonder de feiten uit het oog te verliezen. Zij is accuraat, kan goed luisteren en is analytisch van aard.

Bijlage 6: Bronnenlijst

Documenten – zo mogelijk over de afgelopen vier jaar	
Ambities en Presteren naar Opgaven	<p>Position paper</p> <p>Woonvisie Gemeente Putten 2011-2016</p> <p>Woonvisie Gemeente Putten 2015-2020</p> <p>Ondernemingsplan 2013-2017</p> <p>Ondernemingsplan 2018-2022</p> <p>Prestatieafspraken 2012-2017</p> <p>Prestatieafspraken 2016</p> <p>Prestatieafspraken 2017</p> <p>Jaarverslagen 2014 t/m 2017</p> <p>Kwartaalrapportages 2014 t/m 2017</p> <p>Evaluatie prestatieafspraken 2014 t/m 2016</p> <p>Evaluatie doelen ondernemingsplan 2013-2017</p> <p>Strategisch voorraadbeleid (SVB) Woningstichting Putten</p> <p>Duurzaamheidsbeleid Woningstichting Putten</p> <p>Tussennotitie Duurzaamheidsbeleid (d.d. 16 april 2018)</p> <p>Relevante lokale, regionale of landelijke convenanten, contracten</p> <p>Corporatie in Perspectief (2014-2017)</p>
Presteren volgens Belanghebbenden (PvB)	<p>Overzicht gesprekken met belanghebbenden</p> <p>Verslag bijeenkomst 'Tijd voor een goed gesprek'</p> <p>Corporatiebenchmarkcentrum (CBC)</p>
Presteren naar Vermogen (PnV)	<p>Publicaties CFV: de Continuïteitsbrief en de Solvabiliteitsbrief</p> <p>De Oordeelsbrief van de minister van BZK</p> <p>Corporatiebenchmarkcentrum (CBC)</p> <p>Begroting 2014 t/m 2017</p> <p>Kwartaalrapportages 2014 t/m 2017</p> <p>Treasurystatuut 2015 t/m 2017</p> <p>Investeringsstatuut 2017</p> <p>Managementletters 2014 t/m 2017</p> <p>Uitwerking business risks WSW (2016)</p> <p>Goedkeuring Aw op Reglement Financieel Beheer en Beleid</p>
Governance	<p>Position paper</p> <p>Jaarverslagen 2014 t/m 2017</p> <p>Kwartaalrapportages 2014 t/m 2017</p> <p>Verslagen RvC-vergaderingen 2014 t/m 2017</p> <p>Notitie RvC inzake nieuwe Governancecode</p> <p>Notitie RvC inzake implementatie Governancecode 2015</p> <p>Notitie RvC inzake strategisch risicomanagement</p> <p>Jaaragenda RvC 2017</p> <p>Reglement Raad van Commissarissen</p> <p>Profielschets Raad van Commissarissen</p> <p>Toetsingskader Raad van Commissarissen 2014 tm 2017</p> <p>Verslagen zelfevaluaties Raad van Commissarissen 2014 t/m 2017</p>

Bijlage 7: Prestatietabel

Huisvesten van de primaire doelgroep

Prestaties	Opgaven	Cijfer
Woningtoewijzing en doorstroming		7,1
WSP zal zich inzetten om de slagingskansen van middeninkomens te bevorderen, door het benutten van de ruimte conform landelijke wetgeving (80-10-10%) (Prestatieafspraken 2016, blz. 6 en idem 2017). WSP dient voldoende woningen voor middeninkomens aan te bieden. De 10% vrije toewijzingsruimte moet benut worden (Prestatieafspraken 2012-2017, blz.5).	WSP benut voor de middeninkomens een deel van de 10% ruimte. 2014: 9% 2015: 10% 2016: 7% 2017: 14%	7
Om passend te kunnen toewijzen zal WSP minimaal 95% van de woningzoekenden met recht op huurtoeslag een woning toewijzen die betaalbaar is (onder de aftoppingsgrens) (Prestatieafspraken 2016, blz. 6 en idem 2017).	WSP heeft passend toegewezen. 2016: 100% 2017: 100% WSP heeft de bewuste keuze gemaakt om gezien het aantal mutaties om niet proactief 5% af te wijken.	8
WSP heeft met de gemeente Putten afgesproken om voldoende woningen voor starters te bieden (Prestatieafspraken 2012-2017, blz. 4). WSP zal starters blijvend ondersteunen bij het maken van de stap naar een woning door de introductie van de lotingmodule (Prestatieafspraken 2016, blz. 7). In 2017 zal WSP de lotingmodule evalueren. De slagingskansen, het aantal verlote woningen en het aantal mensen dat meedoet met de loting zal worden bepaald (Prestatieafspraken 2017, blz. 11).	De slaagkans voor starters is als volgt. 2014: 23% 2015: 23% Vanaf 2016 worden woningzoekenden niet meer geregistreerd als starters of doorstromers. Daardoor kan de slaagkans voor deze groep niet meer berekend worden. De slaagkansen worden nu berekend voor de verschillende doelgroepen qua inkomen. De slaagkans van starters is lager dan van de andere woningzoekenden. WSP probeert de slaagkans van starters te vergroten door de introductie van een lotingsmodule in 2016. Deze module heeft in 2016 geresulteerd in 2 verlote woningen. Het voornemen van WSP is om de omvang van de lotingformule in 2017 te vergroten. Het aantal reacties per advertentie is groot (meer dan 100). Daarnaast realiseert WSP bij nieuwbouw levensloopbestendige woningen die ook geschikt zijn voor starters. Het aantal verlote woningen is vergroot. Tevens zijn er woningen gelabeld voor 23-minners. De grootste stap voor starters is de nieuwbouw die WSP vanaf 2017 voorbereidt. WSP gaat kleiner en betaalbaar bouwen voor met name 1-2 persoonshuishoudens (daaronder vallen veel starters) op de woningmarkt. WSP gaat passende woningen bouwen. Rimpeler: van de 74 woningen, 14 kleine appartementen, 8 kleine eengezinswoningen, en 9 bebo's geschikt voor starters. Aan de Wallenbergstraat worden van de 27 appartementen, 17 met name geschikt voor starters gebouwd. WSP labelt (nog) niet voor starters.	7

Prestaties	Opgaven	Cijfer
Er komt een regionale website voor alle sociale huurwoningen in de regio waaraan WSP zal bijdragen met een voorinvestering van € 75.000 (Prestatieafspraken 2016, blz. 6).	WSP heeft bijgedragen aan de totstandkoming van de regionale website door een voorinvestering van € 75.000 te doen. Per 1 juli 2016 ging de regionale website online.	7
WSP zal de informatie en communicatie over verhuismogelijkheden intensiveren, zodat doorstromers hun woonduur verzilveren (Prestatieafspraken 2016, blz. 7).	WSP en de gemeente hebben veel aandacht besteed om de nieuwe regels voor woningzoekenden bekend te krijgen bij een breed publiek, onder andere via de eigen websites, het bewonersblad en advertenties in lokale kranten. Ook heeft WSP al haar huurders en stakeholders met een brief op de hoogte gebracht. Het resultaat was duidelijk zichtbaar: In het eerste half jaar van 2016 kwamen er 1.000 woningzoekenden bij. Veel mensen maakten daarmee gebruik van het aanbod om hun woonduur te verzilveren.	7
<p>Een wachtlijst voor asielzoekers dient te worden voorkomen (Prestatieafspraken 2012-2017, blz. 5). De taakstelling voor huisvesting van asielzoekers is: 2014: 23 personen 2015: 41 personen 2016: 62 personen 2017: 34 personen</p> <p>Aan de taakstelling voor statushouders zal WSP voldoen door inzet van 10% van de vrijkomende woningen. WSP denkt mee met de gemeente als deze 10% niet voldoende is. Indien de regels van passend toewijzen toewijzing aan een groot gezin belemmeren, is WSP bereid om bij uitzondering de huur aan te passen. In eerste instantie wordt 5% ruimte benut voor de uitzonderingen hierop. WSP zal participeren in het onderzoek naar de alternatieve invulling van de taakstelling voor statushouders en huisvesting van personen in nood (PIN). Er zal onder andere worden gekeken naar tijdelijke huisvesting, transformatie bestaand bezit en kamergewijze verhuur of regionale/lokale toewijzingsafspraken (Prestatieafspraken 2017, blz. 12).</p>	<p>WSP heeft jaarlijks een aantal asielzoekers gehuisvest.</p> <p>2014: 23 (5 achterstand) 2015: 42 (4 achterstand) 2016: 46 (20 achterstand) 2017: 55 (1 overschot)</p> <p>De huur van de grote eengezinswoningen heeft WSP afgetopt om passend toe te wijzen. Over de resterende taakstelling van 20 (in 2016) zijn WSP en de gemeente in overleg geweest met de regio om mensen buiten Putten te kunnen huisvesten.</p> <p>Buiten Putten waren locaties beschikbaar voor tijdelijke huisvesting. WSP en de gemeente zijn in overleg geweest met de gemeenten Ermelo en Harderwijk daarover. In Putten waren deze locaties niet direct beschikbaar. Wel is een locatie (Matchpoint) onderzocht om tijdelijke units te plaatsen, maar dit werd direct door omwonenden verhinderd bij de gemeenteraad. In 2017 werd duidelijk dat de taakstelling gehaald kon worden binnen de bestaande voorraad. De noodzaak voor tijdelijke huisvesting kwam daarmee te vervallen.</p>	7
WSP heeft toegezegd om begin 2016 een rapportage over de verhuurde woningen in 2015 en de slaagkansen van woningzoekenden te leveren (Prestatieafspraken 2016, blz. 9 en idem 2017).	WSP heeft gerapporteerd aan de gemeente over de slaagkansen van woningzoekenden en zal in overleg met de gemeente een definitieve rapportage maken voor de regio.	7
Betaalbaarheid		7,8
WSP zal zorgen voor voldoende betaalbare woningen. De huur wordt geharmoniseerd naar een niveau dat ligt tussen 65% en 75% van het wettelijk maximum (Prestatieafspraken 2012-2017, blz. 6).	De huur is vastgesteld op 71% van het wettelijk maximum. In 2016 heeft WSP de streefhuur verlaagd naar 67%. Om de slaagkansen van de laagste inkomens beter op peil te houden overweegt WSP de streefhuur in 2018 nog verder te verlagen. Een deel van het woningaanbod van WSP had een huurprijs onder de eerste aftoppingsgrens.	8

Prestaties	Opgaven	Cijfer
<p>60% van het woningbezit dient na harmonisatie een huur lager dan de 1e aftoppingsgrens (€ 576,87 prijspeil 2015) (Prestatieafspraken 2016, blz. 5 en idem 2017).</p>	<p>In 2014 en 2015 was geen sprake van passend toewijzen en was deze afspraak niet van toepassing.</p> <p>2014: 44,0%</p> <p>2015: 44,5%</p> <p>2016: 65,1%</p> <p>2017: 60%</p>	
<p>WSP zal een Inflatievolgend huurbeleid hanteren voor woningen met een huur van 71% of meer van het wettelijk maximum (Prestatieafspraken 2016, blz. 6 en idem 2017).</p>	<p>WSP kijkt jaarlijks welke huurverhoging wordt toegepast, uiteraard binnen het wettelijk maximum. Over 2014 en 2015 is een inkomensafhankelijke verhoging gehanteerd, maar na analyse van de effecten en in overleg met de huurdersorganisatie is voor 2016 en 2017 gekozen voor een gematigde huurverhoging door inflatievolgend huurbeleid.</p> <p>2014: 4,0%</p> <p>2015: 2,0% (op verzoek van HBV gematigd)</p> <p>2016: 0,6% (inflatievolgend)</p> <p>2017: 0,3%</p>	8
<p>De totale omvang van de sociale huurwoningvoorraad zal tussen 1900-2100 woningen bedragen op basis van huidige woningmarktprognoses uit 2016 (Prestatieafspraken 2016, blz. 6 en idem 2017).</p> <p>In 2017 laat WSP een nieuwe woningmarktanalyse uitvoeren om de bandbreedte voor de omvang van het totaal aantal woningen goed te kunnen bepalen (Evaluatie prestatieafspraken 2016, blz. 4).</p> <p>WSP zal de woningmarktanalyse sociale huur uit 2015 in 2017 actualiseren (Prestatieafspraken 2017, blz. 14).</p>	<p>De voorraad sociale huurwoningen bedraagt als volgt.</p> <p>2014: 1.914 woningen</p> <p>2015: 1.925 woningen</p> <p>2016: 1.930 woningen</p> <p>2017: 1.966 woningen</p> <p>WSP ziet een blijvende grote vraag naar sociale huurwoningen en heeft in 2015 en 2017 een woningmarktanalyse laten uitvoeren om de hoogte van de vraag te bepalen. Op grond hiervan dient de totale omvang van de sociale huurwoningvoorraad in 2025 ongeveer 2.100 woningen te bedragen. Vanaf 2018 is dit streven als strategische doelstelling opgenomen in het ondernemingsplan 2018-2022.</p>	7
<p>WSP wil de huurachterstand beperken tot maximaal 0,75% op jaarbasis (Evaluatie prestatieafspraken 2016).</p>	<p>WSP heeft de huurachterstand in de meest recente jaren van de visitatieperiode beperkt gehouden.</p> <p>2014: 0,88% gemiddeld.</p> <p>2015: 0,97% gemiddeld.</p> <p>2016: 0,53% gemiddeld.</p> <p>2017: 0,63% gemiddeld.</p> <p>WSP heeft zijn huurincassoprocedure in 2017 verbeterd. Door automatisering van de reguliere incasso kon meer tijd worden vrijgemaakt voor persoonlijk contact bij huurschulden. Daarbij zoekt WSP de samenwerking met de gemeente en Stimenz (maatschappelijk werk).</p>	8
<p>Gemiddelde beoordeling</p>		7,4

Huisvesten van bijzondere doelgroepen

Prestaties	Opgaven	Cijfer
<p>WSP zal voldoende zorgtoegankelijke woningen voor ouderen bieden (Prestatieafspraken 2012-2017, blz. 4).</p>	<p>WSP biedt woningen voor ouderen aan. Over 2014 t/m 2017 nam het aantal nulredenwoningen toe met 101 naar 662 woningen.</p> <p>In totaal is nu 30% van het bezit toegankelijk en in bepaalde mate geschikt voor wonen met zorg.</p> <p>De nieuwbouwprestaties zijn terug te vinden onder (des)investeren in vastgoed.</p>	8
<p>WSP heeft met de Zorggroep Noordwest Veluwe afgesproken om de doelgroep van de Zorggroep te huisvesten. De Zorggroep beheert verscheidene verzorgingshuizen in de regio. De gemeente en WSP zullen komen tot een eenduidig toewijzingssysteem met transparante toewijzingscriteria; e.e.a. in overleg met Zorggroep Noordwest-Veluwe en Habion (Prestatieafspraken 2012-2017, blz. 12).</p>	<p>WSP heeft in 2014 met de gemeente en de regio nieuwe afspraken gemaakt over de woonruimteverdeling. Per 1 juli 2015 liggen deze afspraken vast in een nieuwe huisvestingsverordening.</p>	7
<p>Over de uitstroom vanuit de maatschappelijke opvang zijn regionaal afspraken gemaakt. WSP maakt uitstroom uit de maatschappelijke opvang en beschermd wonen in de regio mogelijk. Hiervoor worden jaarlijks 2 woningen beschikbaar gesteld.</p>	<p>Er is sprake van een toenemende uitstroom uit de zorginstellingen, waaronder de geestelijke gezondheidszorg en de zorg voor mensen met een licht verstandelijke beperking. Deze uitstroom kan in een aantal situaties zorgen voor onrust in de wijken en buurten. Woningstichting Putten acht zoekt daarbij de samenwerking met zorginstellingen. Indien er signalen zien dat het niet goed gaat of dat de begeleiding door huurders wordt geweigerd, dan probeert de woningstichting in contact te blijven met de betrokken huurders. Indien de problematiek te complex is, dan meldt Woningstichting Putten het bij Bemoeizorg. Daarnaast komt Woningstichting Putten achter de voordeur bij mensen. Indien daarbij een 'niet pluisgevoel' ontstaan, zoekt de woningstichting contact met de huurder en probeert hem of haar in contact te brengen met zorginstellingen.</p> <p>Woningstichting Putten heeft samen met de gemeente bepaald hoe groot de vraag naar beschermd en begeleid wonen is en hoe groot de uitstroom is naar de reguliere sociale huur in Putten. Woningstichting Putten stelt jaarlijks twee woningen beschikbaar voor de huisvesting van uitstromers uit de maatschappelijke opvang. Op het moment dat er een concreet onderbouwde huisvestingsvraag is voor beschermd en begeleid wonen, onderzoekt Woningstichting Putten de bouw mogelijkheden. Een dergelijk verzoek is voor het eerst in 2017 ontvangen.</p>	8

Prestaties	Opgaven	Cijfer
WSP zal huurders in de gelegenheid stellen hun woning aan te passen, bijvoorbeeld een tweede toilet of traplift tegen huurverhoging. De huurprijs mag niet boven de liberalisatiegrens uitkomen. (Prestatieafspraken 2016, blz. 5 en 11).	WSP biedt zittende huurders aan om de woningen levensloopbestendig te maken. 2016: 40 woningen 2e toilet (aanbod aan 85 bewoners) 2017: 51 woningen 2e toilet (aanbod bij 115 bewoners)	7
WSP heeft een groot aandeel geschikte woningen (28% gelijkvloers) en zal dit bij aanbidding van de woning duidelijk vermelden (Prestatieafspraken 2016, blz. 3 en 11 en idem 2017).	WSP heeft de toegankelijkheid van woningen gecommuniceerd middels de website. Met duidelijke pictogrammen is het toegankelijkheidsniveau van de woningen aangegeven op de website en in de woningadvertenties.	7
WSP zal meedenken en meehelpen waar mogelijk om mensen te stimuleren hun woning (vroegtijdig) aan te passen (Prestatieafspraken 2016, blz. 5 en idem 2017).	WSP neemt deel aan de commissie WoongemakPutten. Deze commissie zet zich in voor de preventie van zorgbehoeften bij 55plussers en het zo lang mogelijk zelfstandig wonen, gezond te blijven en de eenzaamheid te bestrijden. Daarnaast nam Woningstichting Putten deel aan de informatiemarkt voor woningaanpassingen en veiligheid. In de nieuwbouw leverde WSP op conform Woonkeur, zodat woningaanpassingen later niet nodig zijn. Daarnaast is de toegankelijkheid van woningen gecommuniceerd via de website en in advertenties. Met behulp van duidelijke pictogrammen is het toegankelijkheids-niveau van de woningen aangegeven.	8
WSP zal samen met de gemeente bepalen hoe groot de vraag naar beschermd en begeleid wonen is en hoe groot de uitstroom is naar de reguliere sociale huur in Putten. WSP zal bouwmogelijkheden onderzoeken indien een concreet onderbouwde huisvestingsvraag aanwezig is (Prestatieafspraken 2017, blz. 16).	WSP heeft in regionaal verband de uitstroom uit de maatschappelijke opvang weten te bepalen. Dit is vastgelegd in de prestatieafspraken en in het document uitstroom maatschappelijke opvang. WSP heeft in 2017 een concrete huisvestingsvraag vanuit een maatschappelijke instelling ontvangen. Het verzoek wordt meegenomen bij nieuwbouwmogelijkheden. In 2018 zal een grote eengezinswoning (vrije sector) verhuurd worden aan Kansrijk Wonen, die jongeren begeleidt naar zelfstandig wonen. De woning wordt per kamer verhuurd zodat deze betaalbaar is voor de vier jongeren die hier komen wonen. Na 1-1,5 jaar zullen de jongeren naar verwachting doorstromen naar een reguliere sociale huurwoning (Tertiaalrapportage 2017, blz. 8).	7
Gemiddelde beoordeling		7,4

Kwaliteit van woningen en woningbeheer

Prestaties	Opgaven	Cijfer
Woningkwaliteit		7
<p>WSP zal zorgen voor veilige woningen. Nieuwbouw zal voldoen aan het Politie Keurmerk Veilig Wonen en in de bestaande bouw wordt bij groot onderhoud gewerkt met de Nederlandse beveiligingsrichtlijn (Prestatieafspraken 2017, blz. 17).</p>	<p>Woningstichting Putten heeft aandacht voor de veiligheid van de woningen door veilig hang- en sluitwerk en een rookmelder. Bij het renoveren van woningen en/of het vervangen van buitendeuren wordt het hang- en sluitwerk naar de nieuwste eisen van het Politie Keurmerk Veilig Wonen gebracht. Woningstichting Putten voert daarbij geen huurverhoging door. Bij nieuwbouw worden de rookmelders op de elektra aangesloten, terwijl bij het bestaande bezit een rookmelder op batterij wordt geïnstalleerd. Daarnaast heeft Woningstichting Putten aandacht voor de verlichting van de achterpaden, met name in de oudere delen van het woningbezit. De huurders die de stroom leveren voor de verlichting krijgen hiervoor een vergoeding. Bij nieuwbouw wordt de veiligheid van de woonomgeving meegenomen in het ontwerp.</p> <p>Woningstichting Putten realiseert nieuwbouw in overeenstemming met de prestatieafspraken uit conform het Politie Keurmerk Veilig Wonen. De nieuwbouw aan de Klaas Frisohof en aan de Hoek van Damstraat voldoet aan het Politie Keurmerk Veilig Wonen.</p> <p>De 36 nieuwbouwwoningen aan de Klaas Frisohof en aan de hoek Van Damstraat voldoen aan het politie keurmerk. In 2017 waren er geen onderhoudsprojecten met inbraak werende maatregelen. De ramen en deuren die vervangen zijn voldoen reeds aan de Nederlandse beveiligingsrichtlijn.</p>	7
Kwaliteit dienstverlening		8
<p>WSP wenst het KWH-huurlabel te behouden en dient daarvoor een gemiddelde score van 7,0 of hoger te behalen.</p>	<p>WSP scoort een hoog gemiddelde voor het KWH-huurlabel.</p> <p>2014: 8,3 2015: 8,1 2016: 8,4 2017: 8,1</p>	8
Energie en duurzaamheid		7,4
<p>Volgens het Aedes Convenant dient de corporatie in 2021 voor het bezit een gemiddeld energielabel van B te hebben.</p> <p>WSP heeft als ambitie om in de periode tot 2021 alle woningen met energielabel D of lager terug te brengen naar minimaal energielabel C (Prestatieafspraken 2012-2017, blz. 8).</p>	<p>WSP heeft zich ingespannen om de energie-index te verlagen. Dat heeft zij bereikt door onder andere bestaande woningen aan te pakken en door nieuwbouw te plegen.</p> <p>2014: 17 woningen gingen van label E naar A. 2015: 11 woningen gingen van label E/F naar A. 2016: 105 woningen beter geïsoleerd (van 1,78 naar 1,25.)</p>	8

Prestaties	Opgaven	Cijfer
<p>WSP zal zich inspannen om de duurzaamheid en energiezuinigheid van haar woningen te verbeteren. De energie-index wordt in 2016 verbeterd van 2,05 naar 1,7 (Prestatieafspraken 2016, blz.13 en idem 2017).</p> <p>De gemiddelde energie-index van alle woningen zal in 2020 tussen 1,2 en 1,4 liggen. Dit komt overeen met label B (Prestatieafspraken 2017, blz. 8).</p> <p>... en minimaal tussen 1,4 en 1,8 (met uitzondering van de te slopen en te verkopen panden) (Teritiaalrapportage 2017, blz. 5).</p>	<p>2017: 159 woningen beter geïsoleerd (van 1,98 naar 1,12)</p> <p>Gemiddelde energie-indexen:</p> <p>2014: 1.50</p> <p>2015: 1.44</p> <p>2016: 1.39</p> <p>2017: 1.29</p>	
<p>WSP zal onderzoeken of zij door het toepassen van lucht-WTW's voor een deel van de woningen (met subsidie) de energie-indexen verder kan verbeteren (Prestatieafspraken 2017, blz. 18).</p>	<p>WSP heeft bij 30 woningen lucht-WTW's geplaatst. WSP volgt de ontwikkelingen op dit gebied nauwlettend met de marktpartijen en doet inmiddels eigen ervaring op.</p>	7
<p>In de Woonvisie van de gemeente Putten is als streven geformuleerd dat bij woningbouwprojecten een 10% verscherpte EPC als eis wordt gehanteerd. WSP zal trachten deze eis ook bij sociale huurwoningen toe te passen onder voorwaarde dat zij vanaf het begin betrokken is bij de planontwikkeling (Prestatieafspraken 2012-2017, blz. 8).</p>	<p>WSP heeft voldaan aan de opgave voor een 10% verscherpte EPC bij woningbouwprojecten:</p> <p>2014: 30 woningen aan de Brinkstraat</p> <p>2015: 39 woningen bij De Schauw</p> <p>2016: Geen nieuwbouw gerealiseerd</p> <p>2017: 36 woningen aan Hoek van Damstraat)</p>	7
<p>WSP heeft afgesproken onderzoek te doen naar de mogelijkheden om in de nieuwbouw nul-op-de-meter woningen te realiseren (Prestatieafspraken 2016, blz. 14 en idem 2017). Daarbij zal WSP ook de Energieprestatievergoeding betrekken (Prestatieafspraken 2017, blz. 19).</p>	<p>Zowel in de toekomstige nieuwbouw aan de Rimpeler als aan de Wallenbergstraat gaat WSP uit van nul-op-de-meter. De vergoeding, die WSP in rekening kan brengen bij de huurder, zal WSP niet toepassen. De extra investering komt dus voor rekening van WSP.</p>	8
<p>WSP blijft zich inspannen om innovaties te volgen op het gebied van duurzaamheid om daarmee te beoordelen of haar ambities in de toekomst kunnen worden verhoogd. Dit hangt af van de hoogte van de investering in relatie tot de betaalbaarheid (Prestatieafspraken 2016, blz. 13 en idem 2017).</p>	<p>WSP volgt aandachtig innovaties, onder andere via kennisplatformen en het volgen van studiedagen. WSP volgt seminars en opleidingen (OTB-Delft) op het gebied van nieuwe ontwikkelingen op milieugebied en vertalen naar alternatieve maatregelen voor verbetering van het bezit.</p>	7
Gemiddelde beoordeling		7,5

(Des)investeren in vastgoed

Prestaties	Opgaven	Cijfer
<p>Nieuwbouw</p> <p>WSP zal van het nieuwbouwprogramma van de gemeente de sociale huur voor haar rekening nemen. Het gaat om 30% van de geplande woningen, te weten 290 woningen tot 2020 (Prestatieafspraken 2012-2017, blz. 3).</p> <p>Vanuit de Woonvisie 2016-2025 is de bouw van totaal 210 sociale huurwoningen gewenst. WSP zal zich inspannen om tot 2025 minimaal 70 woningen te bouwen met een huur onder de aftoppingsgrens van de huurtoeslag. De overige 140 woningen zullen een huurprijs tussen € 568,68 en € 711 hebben (prijsspeel 2016) (Prestatieafspraken 2016, blz. 9, idem 2017).</p>	<p>WSP heeft in de visitatieperiode een aantal sociale huurwoningen nieuw gebouwd.</p> <p>2014: 30 2015: 39 2016: geen 2017: 42</p> <p>Totaal: 111 woningen</p>	<p>7,2</p> <p>8</p>
<p>WSP neemt de inspanningsverplichting op zich om te participeren in toekomstige inbreidingslocaties:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wallenbergstraat, inbreiding 23 woningen • Brinkstraat, inbreiding 34 woningen • Achterstraat, inbreiding 35 woningen <p>(Prestatieafspraken 2016, blz. 9).</p> <p>In de nieuwe wijk Rimpeler wil WSP 30% van de woningen realiseren in de sociale huur. Het aantal sociale huurwoningen zal echter lager zijn dan 90, om tot een evenwichtige verdeling te komen in de wijk tussen huur en koop. WSP hoopt dit te compenseren met inbreidingslocaties (Evaluatie Prestatieafspraken 2016, blz. 9).</p> <p>WSP zal de haalbaarheid en geschiktheid voor sociale huurwoningen onderzoeken voor de volgende inbreidingslocaties:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nijkerkerstraat 10-12 (inbreiding 25 woningen) • Bilderdijkstraat <p>(Prestatieafspraken 2017, blz. 14).</p>	<p>WSP heeft de haalbaarheid van het project aan de Achterstraat en de Wallenbergstraat onderzocht. Voor beide locaties heeft WSP een bieding op de grond gedaan. De locatie Brinkstraat is in afwachting van de nadere verkenning door de gemeente. De locatie Achterstraat is uitgevallen in verband met een haalbaarheidsprobleem inzake erfdiensbaarheden.</p> <p>WSP is met de gemeente overeengekomen dat zij 74 woningen kunnen bouwen in Rimpeler.</p> <p>WSP heeft de locaties Nijkerkerstraat, Bilderdijkstraat en Schauwhof in onderzoek.</p>	<p>7</p>
<p>WSP zal in nieuwbouw streven naar gevarieerde wijken (op het niveau van minimaal 100 woningen) (Prestatieafspraken 2016, blz. 8 en idem 2017).</p> <p>WSP wil de sociale huur in de nieuwbouwwijken graag realiseren (Prestatieafspraken 2017, blz. 12).</p>	<p>WSP is in overleg met de gemeente om sociale huurwoningen te realiseren met verschillende woningtypes: eengezinswoningen, kleine eengezinswoningen, duplexwoningen en appartementen. Voor de nieuwbouw in Rimpeler staat de volgende woningen gepland: 26 levensloopbestendige woningen (beuk 5,7m); 17 eengezinswoningen (beuk 5,4m), 14 kleine appartementen voor starters, 8 kleine eengezinswoningen voor starters, 9 bebo's voor starters.</p>	<p>7</p>

Prestaties	Opgaven	Cijfer
<p>De nieuwbouw die WSP realiseert dient levensloopbestendig te zijn volgens Woonkeur. Bij bestaande bouw wordt ingezet op oplossen (Prestatieafspraken 2012-2017, blz. 7, idem prestatieafspraken 2016 en 2017).</p> <p>WSP wil met partijen afspraken maken over het aanpasbaar bouwen en het toepassen van Woonkeur (Prestatieafspraken 2017, blz. 16).</p>	<p>WSP heeft vrijwel alle nieuwbouw levensloopbestendig kunnen realiseren.</p> <p>2014: alle 30 woningen 2015: alle 39 woningen 2016: geen nieuwbouw 2017: 40 van de 42 woningen</p> <p>WSP heeft niet alle nieuwbouw in 2014 gebouwd volgens de eisen van Woonkeur. Dit komt omdat een aantal appartementen aan de Brinkstraat een vrij kleine plattegrond hebben. Hierdoor is de huurprijs laag gehouden. In de bestaande bouw is het niet goed mogelijk om grootschalig op te plussen. WSP heeft echter per woning maatwerk geleverd via de WMO.</p>	7
Sloop		8
WSP zal door middel van sloop en nieuwbouw nultredenwoningen realiseren (Prestatieafspraken 2012-2017, blz. 7).	In de visitatieperiode zijn 101 nultredenwoningen gerealiseerd. In verband met behoud van aantal woningen en de kwaliteit van het bezit, wordt sloop niet vaak toegepast.	8
Verbetering bestaand woningbezit		-
Maatschappelijk vastgoed		-
Verkoop		7
<p>WSP zal bestaande huurwoningen verkopen die geschikt zijn voor starters met een middeninkomen. Niet alleen tegen de marktprijs, maar ook tegen gunstige voorwaarden zoals een Starterslening (Prestatieafspraken 2012-2017, blz. 4).</p> <p>In beperkte mate zal WSP bestaand bezit verkopen, waardoor aanbod van goedkopere koopwoningen komt ten behoeve van middeninkomens..</p> <p>WSP zal de Corporatie Starterslening continueren bij verkoop van bestaand bezit. Het maximaal aantal leningen bedraagt 10 (Prestatieafspraken 2016, blz. 7).</p>	<p>WSP heeft jaarlijks een aantal woningen verkocht bij mutatie en voldoet aan het maximaal aantal Startersleningen:</p> <p>2014: 5 woningen (3 met een Starterslening). 2015: 2 woningen (1 met een Starterslening). 2016: 3 woningen (2 met een Starterslening). 2017: 6 woningen.</p> <p>Het totaal aantal startersleningen is 9.</p> <p>WSP zal in 2018 de inzet van startersleningen evalueren (Tertiaalrapportage 2017, blz. 7).</p>	7
Gemiddelde beoordeling		7,4

Kwaliteit van wijken en buurten

Prestaties	Opgaven	Cijfer
<p>WSP zal samen met de huurdersorganisatie themabijeenkomsten in de wijk organiseren met als thema's: woonomgeving, veiligheid, onderhoud en leefbaarheid (Prestatieafspraken 2012-2017, blz. 10).</p>	<p>WSP heeft in 2014 twee huurdersbijeenkomsten georganiseerd, met tegenvallende belangstelling. In latere jaren is de communicatie met de huurders verlopen via overleg over groot onderhoud en was WSP aanwezig bij gesprekken over de inrichting van de openbare ruimte, georganiseerd door de gemeente. Door de huurdersorganisatie wordt één keer in de twee jaar een grootschalige bewonersavond georganiseerd. De opkomst met 150 mensen was groot. Belangrijke thema's waren: veiligheid in de woning en buurt, woonruimteverdeling, leefbaarheid en bewust energiegebruik. De WSP medewerker sociaalbeheer is op reguliere basis betrokken bij bijeenkomsten met de samenwerkingspartners in de wijk.</p> <p>Aanvullend op de themabijeenkomst draagt Woningstichting Putten bij aan initiatieven die worden genomen in het kader van de leefbaarheid. De woningstichting neemt bijvoorbeeld deel aan het lokaal overleg voor laaggeletterdheid. Woningstichting Putten zet zich in om laaggeletterdheid onder de aandacht te brengen door medewerkers op te leiden in het herkennen en bespreekbaar maken van laaggeletterdheid.</p>	7
<p>WSP heeft met de gemeente afgesproken om samen te werken bij huurachterstanden om huisuitzettingen te voorkomen (Prestatieafspraken 2012-2017, blz. 11).</p> <p>Bij huurachterstanden zal WSP snel ingrijpen door persoonlijk contact in inzet van de gemeente en maatschappelijk werk met als doel om woningontruiming te voorkomen (Prestatieafspraken 2016, blz. 12 en idem 2017).</p>	<p>De samenwerking tussen WSP, de gemeente en overige partijen heeft in de visitatieperiode geleid tot het voorkomen van meerdere huisuitzettingen.</p> <p>2014: Eén woning ontruimd wegens huurachterstand. 2015: Eén woning ontruimd wegens huurachterstand. 2016: Eén woning ontruimd wegens huurachterstand. 2017: Eén woning ontruimd wegens huurachterstand.</p>	7
<p>WSP zal zich inzetten om betrokkenheid van huurders bij de leefbaarheid en woonomgeving (waar nodig) te vergroten met name door middel van haar onderhoudsprojecten en haar inzet op sociaal beheer (overlast, tuinbeleid) (Prestatieafspraken 2016, blz. 8 en idem 2017).</p>	<p>WSP levert een bijdrage aan het vergroten van de betrokkenheid van huurders bij de woonomgeving. Dit is onder andere tot uiting gekomen in de bijdrage van WSP aan de beweegtuin aan het Schauwplein (t.b.v. senioren). Ter voorkoming van overlast heeft WSP regelmatig overleg met gemeente, Stimenz, Buurtzorg Jong en politie.</p> <p>In het kader van een schone, hele en veilige leefomgeving bemiddelt de woningstichting tussen mensen die vanwege gezondheid of leeftijd hun tuin niet meer kunnen onderhouden bij een organisatie die tegen een beperkt tarief onderhoud pleegt. Daarnaast bemiddelt Woningstichting Putten tussen huurders en</p>	8

Prestaties	Opgaven	Cijfer
	Stichting Present. Deze stichting biedt kwetsbare huurders ondersteuning bij het schoonhouden/-maken van de woning en het opknappen van de tuin.	
Als gevolg van de nieuwe woningwet zal WSP een passende oplossing zoeken voor het onderhoud van de Kruidentuin (Brinkstraat) (Prestatieafspraken 2016, blz. 8).	WSP heeft naar aanleiding van een dringend verzoek vanuit de Autoriteit woningcorporaties in goed overleg met de gemeente besloten om het onderhoud over te dragen aan de gemeente. Deze investering wordt binnen de Woningwet als niet meer passend gezien.	7
WSP kijkt naar het verruimen van de parkeermogelijkheden in de Schoolstraat (Prestatieafspraken 2016, blz. 8).	WSP heeft deze kwestie onderzocht in 2016. In opdracht van de gemeente is een parkeeronderzoek uitgevoerd. De parkeerdruk is gering dus WSP ziet geen noodzaak om de parkeerplaatsen in de Schoolstraat uit te breiden, sloop van woningen is niet nodig.	7
Bij ernstige burenoverlast zal WSP met de partners de hulp goed op elkaar afstemmen door snelheid van proces en persoonlijke contact. De inzet WSP individueel zal gebeuren conform de overlastprocedure en het gezamenlijk middels Sociaal Vangnet Overleg (SVO) (Prestatieafspraken 2016, blz. 11 en 12 en idem 2017).	WSP overlegt in voorkomende gevallen met diverse partners bij overlast. Dit werkt naar tevredenheid. Er is regelmatig overleg en in acute situaties zijn de lijnen kort met alle partijen, waaronder Stimenz, GGZ, gemeente, politie en sinds 2016 ook Buurtzorg Jong. De WSP medewerker sociaalbeheer is vaste partner van het SVO overleg. Dit overleg krijgt in de toekomst onder de regie van de gemeente een andere vorm.	7
Gemiddelde beoordeling		7,2

Over Ecorys

Met ons werk willen we een zinvolle bijdrage leveren aan maatschappelijke thema's. Wij bieden wereldwijd onderzoek, advies en projectmanagement en zijn gespecialiseerd in economische, maatschappelijke en ruimtelijke ontwikkeling. We richten ons met name op complexe markt-, beleids- en managementvraagstukken en bieden opdrachtgevers in de publieke, private en not-for-profit sectoren een uniek perspectief en hoogwaardige oplossingen. We zijn trots op onze 80-jarige bedrijfsgeschiedenis. Onze belangrijkste werkgebieden zijn: economie en concurrentiekracht; regio's, steden en vastgoed; energie en water; transport en mobiliteit; sociaal beleid, bestuur, onderwijs, en gezondheidszorg. Wij hechten grote waarde aan onze onafhankelijkheid, integriteit en samenwerkingspartners. Ecorys-medewerkers zijn betrokken experts met ruime ervaring in de academische wereld en adviespraktijk, die hun kennis en best practices binnen het bedrijf en met internationale samenwerkingspartners delen.

Ecorys voert een actief MVO-beleid en heeft een ISO14001-certificaat, de internationale standaard voor milieumanagementsystemen. Onze doelen op het gebied van duurzame bedrijfsvoering zijn vertaald in ons bedrijfsbeleid en in praktische maatregelen gericht op mensen, milieu en opbrengst. Zo gebruiken we 100% groene stroom, kopen we onze CO₂-uitstoot af, stimuleren we het ov-gebruik onder onze medewerkers, en printen we onze documenten op FSC- of PEFC-gecertificeerd papier. Door deze acties is onze CO₂-voetafdruk sinds 2007 met ca. 80% afgenomen.

De vastgoedexpertise binnen ons bedrijf bestaat uit ca. 30 specialisten op het gebied van wonen, winkels, leisure, kantoren, bedrijventerreinen en maatschappelijk vastgoed, inclusief grond- en vastgoedstrategie, financiële advisering, contractering, project-, proces- en interim-management, organisatieadvies (inclusief maatschappelijke visitaties), communicatieadvies en gebiedsbranding. We werken onder meer voor ontwikkelaars, beleggers, financiële instellingen, woningcorporaties, gemeenten, regio's, provincies en nationale overheden in binnen- en buitenland.

ECORYS Nederland B.V.
Watermanweg 44
3067 GG Rotterdam

Postbus 4175
3006 AD Rotterdam
Nederland

T 010 453 88 00
F 010 453 07 68
E netherlands@ecorys.com
K.v.K. nr. 24316726

W www.ecorys.nl



Postbus 4175
3006 AD Rotterdam
Nederland

Watermanweg 44
3067 GG Rotterdam
Nederland

T 010 453 88 00
F 010 453 07 68
E netherlands@ecorys.com

W www.ecorys.nl

Sound analysis, inspiring ideas