

Visitatierapport

Welbions
2012-2016



30 juni 2017

Cognitum
Postbus 224
3700 AE Zeist

Visitatiecommissie
Jan van der Moolen, voorzitter
Jan Haagsma, visitor
Jan Wachtmeester, secretaris

Voorwoord

Visitatie is een instrument voor het afleggen van verantwoording over maatschappelijke prestaties van woningcorporaties. Daarnaast biedt dit instrument een spiegelfunctie voor bestuurders en toezichthouders, die deze inzichten verkregen uit de visitatie, kunnen gebruiken om daarvan te leren en verbeteringen aan te brengen. Dit alles in het kader van een verantwoord beheer en ontwikkeling van het woningbezit van woningcorporaties in Nederland. Met als duurzame ambitie: behoud van eigentijdse en betaalbare woon- en leefomgevingen.

Voor corporaties die lid zijn van Aedes, geldt sinds januari 2007 dat zij zich tenminste één keer per vier jaar laten visiteren. Sinds begin 2015 is het een wettelijke verplichting geworden. De visitatie houdt in dat een onafhankelijke commissie een geobjectiveerd oordeel geeft over het maatschappelijk presteren van de corporatie. Dit oordeel vormt zich door de prestaties en de ambities van de afgelopen vier jaar af te zetten tegen de opgaven in die periode, door de prestaties te laten beoordelen door de belanghebbenden en door de prestaties af te zetten tegen de financiële mogelijkheden ofwel het vermogen van de corporatie. De methodiek bevat tot slot ook een oordeel over de governance: de kwaliteit van de besturing en van het interne toezicht zijn belangrijke voorwaarden voor het leveren van duurzame, verankerde maatschappelijke prestaties in de toekomst.

Visitaties zijn niet vormvrij en moeten voldoen aan kwaliteitsvereisten. De stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland heeft als doel een geobjectiveerd en onafhankelijk stelsel van visitaties voor woningcorporaties te ontwikkelen, te beheren en te borgen. Deze visitatie is dan ook uitgevoerd volgens de voorgeschreven visitatiemethodiek (op het moment van uitvoeren van de visitatie was dit versie 5.0) van deze stichting. Cognitum is het bedrijf dat deze visitatie heeft uitgevoerd.

Cognitum is geaccrediteerd door de Stichting Visitaties Woningcorporaties Nederland.

Dit rapport betreft de visitatie van Welbions over de periode 2012-2016. Welbions is op 1 januari 2015 gefuseerd met Woonbeheer Borne. Daarom is een jaar uitstel van visitatie gegeven en betreft deze visitatieperiode de jaren 2012 tot en met 2016.

Inhoud

Voorwoord	2
Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties	5
1 Overzicht beoordeling maatschappelijke prestaties	6
1.1 Terugblik op de vorige visitatie en opvolging daarvan	6
1.2 Recensie	8
1.3 Integrale scorekaart 2012-2016	12
1.4 Samenvatting	12
1.5 SWOT diagram	13
2 Welbions	14
Deel 2: Beoordelingen met toelichting, per perspectief	16
3 Presteren naar Opgaven en Ambities	17
3.1 Beoordelingskader	17
3.2 Opgaven in het werkgebied van Welbions	17
3.3 Relevante ontwikkelingen	17
3.4 Beoordeling prestaties	18
3.4.1 Huisvesten primaire doelgroep	18
3.4.2 Huisvesten bijzondere doelgroepen	19
3.4.3 Kwaliteit woningen en woningbeheer	20
3.4.4 (Des)Investeren in vastgoed	21
3.4.5 Kwaliteit van wijken en buurten	23
3.4.6 Overige opgaven en prestaties	24
3.5 Beoordeling van de ambities	25
3.5.1 Beschrijving van de ambitie	25
3.5.2 Beoordeling van de ambities	26
3.6 Bewonderpunten en verwonderpunten	27
3.7 Totale beoordeling opgaven en prestaties	27
4 Presteren volgens belanghebbenden	28
4.1 Beoordelingskader	28
4.2 Werkwijze	28
4.3 Belanghebbenden in werkgebied	29
4.4 Belanghebbenden over Welbions	32
4.4.1 Typering van Welbions	32
4.4.2 De beoordeling van de tevredenheid van belanghebbenden over Welbions	32
4.4.3 Aangedragen verbeterpunten door belanghebbenden	35

4.5	Welbions's reputatie	36
4.6	Waardering van het netwerk waarin Welbions opereert	37
4.7	Bewonderpunten en verwonderpunten	37
5	Presteren naar Vermogen	38
5.1	Beoordelingskader	38
5.2	Relevante ontwikkelingen	38
5.3	Financiële continuïteit	38
5.4	Doelmatigheid	40
5.5	Vermogensinzet	41
5.6	Bewonder- en verwonderpunten	42
5.7	Totale beoordeling presteren naar vermogen	43
6	Governance	44
6.1	Beoordelingskader	44
6.2	Relevante ontwikkelingen	44
6.3	Besturing	44
6.3.1	Plan	44
6.3.2	Check	45
6.3.3	Act	46
6.4	Intern toezicht	46
6.4.1	Functioneren raad van commissarissen	46
6.4.2	Toetsingskader	48
6.4.3	Governancecode	48
6.5	Externe legitimering en verantwoording	49
6.5.1	Externe legitimatie	49
6.5.2	Openbare verantwoording	50
6.6	Bewonder- en verwonderpunten	50
6.7	Totale beoordeling Governance	51
7	Bijlagen	52
	Position paper	53
	Factsheet maatschappelijke prestaties	59
	Reputatie Quotiënt Model Welbions	68
	Waardering netwerk Welbions	69
	Overzicht geïnterviewde personen	70
	Korte cv's visitatoren	72
	Onafhankelijkheidsverklaringen	73
	Meetschaal	75
	Werkwijze visitatiecommissie	78
	Bronnenoverzicht	80
	Prestatiemonitor	83

Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties

1 Overzicht beoordeling maatschappelijke prestaties

1.1 Terugblik op de vorige visitatie en opvolging daarvan

De vorige visitatie van Welbions besloeg de periode 2007-2010 en is uitgevoerd met de visitatiemethodiek 3.0. Het gemiddelde eindcijfers was een 7. Woonbeheer Borne heeft zich in 2012 laten visiteren over de periode 2008-2011, volgens de visitatiemethodiek 4.0. Het gemiddelde cijfers was toen een 7,1. Beide organisaties zijn in 2015 gefuseerd, vandaar deze terugblik vanuit beide perspectieven.

Presteren naar ambities

Aandachtspunten vorige visitatierapport:

Woonbeheer Borne: om het evenwicht te bewaren tussen ambitie en haalbaarheid, de klanttevredenheid op een structurele manier te meten (bijvoorbeeld door het KWH-huurlabel in te voeren) en na te denken over maatregelen (terughoudend te zijn) die niet primair de verantwoordelijkheid zijn van de corporatie.

Welbions: een inhaalslag te maken met het toevoegen van woningen.

Stand van zaken begin 2017:

Het evenwicht tussen de ambitie en haalbaarheid was in de vorige visitatie een sterk punt van Welbions. Ook maakte Welbions al gebruik van het KWH-huurlabel. Deze twee punten zijn voor Woonbeheer Borne met de fusie feitelijk organisch opgepakt. Voor wat betreft de omvang van het werkgebied en het type activiteiten heeft de invoering van de vernieuwde Woningwet en het BTIV in 2015 duidelijke grenzen gesteld en is veelal sprake van een inperking ten opzichte van het verleden.

Welbions heeft begin 2016 een onderzoek laten uitvoeren naar de toekomstige woningbehoefte in het werkgebied. Dat onderzoek heeft aangetoond dat voor de komende 10 jaar tijdelijke uitbreiding van het woningbezit mogelijk is, maar daarna eerder afbouw dan uitbreiding nodig is. Nieuwbouw zal zich de komende jaren dan ook veel meer op vervanging moeten richten dan op uitbreiding.

Presteren naar opgaven

Aandachtspunten vorige visitatierapport:

Woonbeheer Borne: maak haalbare prestatieafspraken met de gemeente en bij gewijzigde omstandigheden hierover in overleg te gaan en om na te gaan of de focus op de groep senioren (vanaf 50+) adequaat is.

Welbions: werd gewaardeerd in het maken van plannen maar bleef soms achter in de uitvoering.

Stand van zaken begin 2017:

Met zowel de gemeente Borne als de gemeente Hengelo heeft Welbions een goede relatie. De prestatieafspraken worden in goed onderling overleg ontwikkeld en tussentijds besproken. Vanuit Welbions vervult de Stadsstrategie een belangrijke verbindende rol tussen Welbions en de gemeenten. Welbions heeft in regionaal verband onderzoek laten doen waardoor er ook een actueel beeld is over de verschillende doelgroepen. Als gevolg hiervan zal ook de focus die er lag op de groep senioren, worden herzien.

In 2011 en 2012 bouwde Welbions ruim 500 nieuwe woningen. Vanaf 2010/2011 moest noodgedwongen worden ingegrepen op de bouwplannen door met name de grote impact van de verhuurderheffing en garantstellingen in de sector. Om financiële reden moest de bouwproductie dus afgebouwd worden. Naast het terugdringen van de investeringen is ook fors bezuinigd op de bedrijfslasten hetgeen onder andere betekende dat er afscheid genomen moest worden van meer dan 40 medewerkers.

Presteren naar stakeholders

Aandachtspunten vorige visitatierapport:

Vanuit de visitatie bij Woonbeheer Borne kwam met name naar voren dat de huurders meer betrokken wilden worden bij renovatieplannen.

Stakeholders van Welbions hebben bij de vorige visitatie aangegeven graag intensiever betrokken te worden bij de totstandkoming van ambities en beleid.

Stand van zaken begin 2017:

Welbions heeft op verschillende manieren invulling gegeven aan het aandachtspunt om stakeholders meer te betrekken. Zo is voorafgaand aan het ondernemingsplan een bijeenkomst georganiseerd met belangrijke stakeholders. Welbions vroeg huurders mee te denken in de keuzes die zij moesten maken voor de toekomst.

Daarnaast is intern helder beleid gemaakt op het gebied van stakeholdermanagement. Vanuit de overtuiging dat het loont, hoort en moet, heeft Welbions kaders en acties geformuleerd om structureel de relatie met en de invloed van stakeholders te kunnen optimaliseren.

Welbions betreft haar huurders goed bij groot onderhoud en levensduur verlengende maatregelen, zowel on- als offline. Welbions richt altijd een klankbordgroep op met huurders, informeert intensief en ziet persoonlijk contact als de basis voor het uitvoeren van werkzaamheden. Ook is er een apart klantpanel georganiseerd om bij huurders op te halen wat zij belangrijk vinden bij groot onderhoud werkzaamheden.

Presteren naar vermogen en efficiency

Aandachtspunten vorige visitatierapport:

Woonbeheer Borne: meer denken in sturing op waardecreatie, het borgingsvolume laten vaststellen door het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW), het actualiseren van het treasury statuut en aanscherpen van het treasury jaarplan en daarnaast het meer integraal benaderen van het risicomanagement.

Welbions: maak een efficiëncyslag. De samenhang tussen de drie verschillende waarden vastgoedsturing, klantwaarde en financiën, kon verbeterd worden.

Stand van zaken begin 2017:

Mede door de fusie tussen Woonbeheer Borne en Welbions is ook hier een aantal aandachtspunten versneld opgepakt, zoals het vernieuwde risicomanagement en de grotere aandacht voor de samenhang tussen vastgoedsturing, klantwaarde en financiën. Het borgingsvolume is vastgesteld door het WSW en er is een nieuw treasury statuut, een nieuw treasury jaarplan en risicomanagement met risicokaart vastgesteld. Daarnaast heeft Welbions een flinke efficiëncyslag gemaakt met het programma Welbions Toekomstgericht. Dit programma bestond uit 17 projecten waarbij het niet alleen de doelstelling was om efficiënter te werken, maar ook om Welbions toekomstbestendig en dus wendbaar te maken. De

drie verschillende waarden vastgoedsturing, klantwaarde en financiën zijn telkens kritisch afgewogen. Dit is ook geborgd in de PDCA-cyclus, begroting en tertiaal rapportage.

Governance

Aandachtspunten vorige visitatierapport:

Woonbeheer Borne: verbeter de planning en control cyclus en de governance structuur.

Welbions: het risicomanagement en de financiële vertaalslag van 'vitale wijken' concreet uit te werken.

Stand van zaken begin 2017:

Welbions onderschrijft de Aedescode en de daaraan verbonden Governancecode Woningcorporaties.

Niet omdat dit moet, maar omdat Welbions het belangrijk vindt transparant te zijn. Het bestuur van Welbions maakt graag en goed gebruik van de reflectie van de Raad van Commissarissen. Welbions legt proactief verantwoording af, is transparant en gaat graag het gesprek aan over dilemma's. De planning en control cyclus is verbeterd en het risicomanagement met risicokaart is besproken en vastgesteld.

De visitatiecommissie heeft tijdens de visitatie in 2017 kunnen constateren dat Welbions (en haar rechtsvoorganger Woonbeheer Borne) de aandachtspunten uit de vorige visitaties goed heeft opgepakt.

1.2 Recensie

Welbions is een voorbeeld van een hardwerkende en volkshuisvestelijk goed presterende corporatie. Thema's als doorstroming en woningtoewijzing, betaalbaarheid en kwaliteit en het omgaan met woningbezit met een lange historie, hebben de aandacht. Welbions gaat bewust met die thema's om. Zij heeft dan ook bezit in een aantal oude, maar nog steeds fraai ogende wijken en buurten waar zorgvuldig mee om gegaan wordt en terecht. Zij kunnen als "pareltjes" van de Nederlandse volkshuisvesting worden beschouwd. Daarnaast wordt sloop niet geschuwd en wordt, waar mogelijk, nieuwbouw toegevoegd die van waarde is voor de kwaliteitsbeleving van buurten en wijken. De sinds medio 2015 geldende regelgeving heeft de kaders en mogelijkheden daartoe veranderd. Maar de visitatiecommissie spreekt de verwachting uit dat Welbions ook in de toekomst bewust met haar mogelijkheden omgaat. Vanuit een degelijk financieel beleid zijn investeringen ook in de toekomst goed mogelijk.

In de position paper geeft het bestuur aan een realistische kijk te hebben op wat gerealiseerd is in de afgelopen periode en waar het naar toe moet. Vanuit de visie en de kernwaarden "Betrokken", "Realistisch", "Ondernemen" en "Samenwerken" wordt aangegeven waar Welbions volkshuisvestelijk voor staat. De uitkomsten van deze visitatie wil Welbions gebruiken voor het in 2017 te schrijven nieuwe ondernemingsplan voor de komende jaren. De focus zal blijven op het versterken van een goede klantdienstverlening, op een effectieve en efficiënte organisatie en op het optimaliseren van een good governance. De visitatiecommissie waardeert de open en realistische houding van het bestuur in haar position paper.

Als begin 2017 een aantal jaren wordt teruggekeken, lijkt het of zaken die de afgelopen jaren de organisatie raakten, een voorbeeld zijn van een goede strategische planning. Het gaat daarbij om de volgende ontwikkelingen:

- a. het samengaan van 2 grote Hengelose corporaties enige jaren voor de nu beoordeelde visitatieperiode
- b. het daarop gebaseerde "Welbions toekomstgericht" in 2013/14

- c. het opvangen van de effecten van de verhuurderheffing in 2014
- d. de fusie van Welbions met Woningbeheer Borne in 2015
- e. de implementatie van de vele nieuwe procedures en regels voortvloeiend uit de nieuwe Woningwet uit 2015, het daarop gebaseerde BTIV en de nieuwe Governance Code.

Het is een opeenvolging van zaken die veel vroeger van bestuur, werkorganisatie en de interne toezichthouder. De organisatie is druk bezig geweest zich steeds opnieuw neer te zetten. De in de vorige visitatieperiode benoemde efficiëncyslag is gemaakt, maar dat lijkt de volkshuisvestelijke doelen niet of nauwelijks geraakt te hebben. De organisatie is in staat geweest om desondanks goed en veelal ook boven eigen ambitie en/of gemaakte afspraken te kunnen presteren op volkshuisvestelijk gebied. De visitatiecommissie vindt dat een compliment voor bestuur, werkorganisatie en raad van commissarissen.

Het woningmarktgebied waarbinnen Welbions opereert, wordt gevormd door de gemeenten Hengelo en Borne. Hengelo heeft alle kenmerken van een provinciestad maar met een grotere omvang van de doelgroep dan Twente of Nederland. Borne is een landelijke groeikern waar de doelgroep van beleid kleiner is. Voor de komende jaren wordt voor beide gemeenten een groei in het aantal huishoudens verwacht en dan met name bij oudere huishoudens. Die toename lijkt een beperkte groei te vormen, zo laten de in 2015 ontwikkelde scenario's zien. Op langere termijn is de omvang van de huidige kernvoorraad voldoende. Wel zal een verschuiving zichtbaar zijn in de behoefte aan typen woningen: van grondgebonden huurwoningen naar huurappartementen. Op het onderdeel betaalbaarheid zal Welbions de komende jaren behoedzaam moeten opereren: ontwikkelingen rond beschikbaarheid van woningen in de verschillende categorieën moeten gekoppeld blijven aan ontwikkelingen rond inkomens en rijksbeleid bij de huurtoeslag, verfijning van toewijzingscriteria en woningaanpassingen. Vertegenwoordigers van beide gemeenten en bewonersorganisaties geven aan dat Welbions een betrouwbare, herkenbare, vertrouwde en transparante partij is. De resultaten kunnen echter omhoog, de ambities kunnen scherper worden geformuleerd. Resultaten kunnen ook verbeteren door met name een betere focus. Beter zichtbaar maken van prioriteiten, slagvaardiger handelen en doortastendheid tonen, worden in dit kader genoemd. Van belang is dat de afgelopen periode Welbions zeer wel in staat bleek flexibel te kunnen opereren in de nieuwbouwstrategie. Die flexibiliteit verdient een bredere grondslag in al haar plannen en uitvoering daarvan. Daarmee wordt ook meer tegemoet gekomen aan de wensen van bewoners en andere belanghebbenden.

De organisatie heeft de afgelopen jaren veel aandacht gehad voor de interne organisatie en de kwaliteit van medewerkers en management. Opvallend was ook dat al vroeg in 2013 er grote aandacht was voor de gewenste organisatiecultuur en het persoonlijk leiderschap van alle medewerkers. Voor de komende jaren kan op basis van wat nu bereikt is, de aandacht vooral gelegd worden op de bestaande woningvoorraad (naast de afgesproken aantallen nieuwbouw met beide gemeenten). Die aandacht beslaat deels de volkshuisvestelijke opgave en raakt de thema's verduurzaming, leefbaarheid en aandacht voor wat zich afspeelt binnen wijken waaronder de relatie tussen wonen en zorg (flexibilisering) en het armoedeprobleem. Het lijkt van belang dat daarbij onderzocht wordt met diverse (markt)partijen wat de meerwaarde kan zijn van het benutten en analyseren van big data. Maar ook de transitie van de huidige woningportefeuille naar de wensportefeuille zal veel aandacht vragen in planning, sturing, realiseren en verantwoorden van resultaten. In het nieuwe ondernemingsplan moet voldoende aandacht zijn voor de aandacht en spanning tussen de ontwikkelingen in de buitenwereld en daarbinnen de regionale woningmarkt, de transitie opgave van de eigen woningvoorraad en de kansen en mogelijkheden van de eigen organisatie. Om een betrouwbare, betrokken en open partij te blijven,

zal Welbions aan genoemde spanning voldoende aandacht moeten geven, zowel in beleid als communicatie.

De organisatie kan zich niet permitteren om “achter over te leunen”. De ambities kunnen juist sterker worden neergezet. De veranderbaarheid van de werkorganisatie bleek de afgelopen jaren groot. Het denken en communiceren over de vraag “voor wie je er bent”, kan, aldus diverse interne en externe belanghebbenden, echter nadrukkelijker op de agenda. Het verder uitwerken van vraagstukken als risicomanagement, het assetmanagement en in het verlengde daarvan, het sturen op rendement, vragen prioriteit vanwege de noodzakelijke uitwerking. Dat zal nog de nodige tijd en aandacht vragen, maar de basis is goed op orde.

Het borgen van wat de afgelopen jaren bereikt is, vraagt aandacht naast het verder doorwerken van de consequenties van het nog meer leggen van verantwoordelijkheden op de werkvloer. Dat stelt eisen aan de opbouw en omvang van de organisatie, aan de bestuurlijke organisatie, aan de behoefte aan informatie om te sturen en om verantwoording af te leggen en aan de kwaliteiten en competenties van elke medewerker. Het huidige toezicht kan in lijn daarmee meer SMART gemaakt worden. Ook kan een toetsingskader worden ontwikkeld. Dit toetsingskader dient te passen in de toezichtvisie en het toezichtkader en dient een relatie te krijgen met de jaarplannen van de organisatie en de prestatieafspraken van de raad van commissarissen met het bestuur. Positief is dat de governance binnen de organisatie wordt gevoeld en dat men er consequent naar handelt zowel in het toezicht zelf als in het vormen van een klankbord. De drive om er toe te doen voor huurders, woningzoekenden als diverse belanghebbenden, is zowel binnen werk- als bestuurlijke organisatie als binnen het toezichthoudend orgaan merkbaar aanwezig.

Het in de organisatie neergezette beginsel van persoonlijk leiderschap dient de komende jaren een goede begeleiding te krijgen om tot het gewenste resultaat te komen. De ondernemingsraad en bestuur zijn zich daarvan bewust. Maar de wijze waarop dient nog een uitwerking te krijgen. Medewerkers geven ook aan behoefte te hebben aan kortere interne lijnen, betere interne communicatie, maar ook de behoefte om van buitenaf weer leuke dingen te lezen of te horen over Welbions. Deze interne behoefte ligt in het verlengde van wat externe stakeholders duiden als een gerichtere strategische communicatie om zichtbaar te blijven en te laten zien dat Welbions de goede dingen doet. Het managen van partnerschappen gaat daarnaast aandacht vragen. De communicatie over en de uitvoering van klachtenonderhoud moet een speerpunt blijven als de klant op “1” staat. Klantvriendelijkheid in contacten, bereikbaarheid en communicatie daarover kunnen in ieder geval in de externe beleving daarvan, beter georganiseerd worden.

Terugkijkend over de afgelopen vijf jaar kan geconstateerd worden dat Welbions goed gepresteerd heeft. Dat betreft met name de volkshuisvestelijke prestaties maar daarnaast is de aanpak van de organisatie met de focus op meer efficiency, het doen slagen van een fusie en de omslag naar een andere gewenste organisatiecultuur, goed verlopen. Opvallend bij dit alles vond de visitatiecommissie dat bestuur en raad van commissarissen dit eigenlijk wel normaal vonden, maar dat bij de medewerkers behoefte bestaat aan signalen dat Welbions het goed doet en dat dit ook best gecommuniceerd mag worden. De visitatiecommissie onderschrijft dit signaal. Volkshuisvestelijk goed blijven presteren en tegelijk de organisatie doen afslanken en een cultuurslag bewerkstelligen, is een combinatie die waardering verdient.

Welbions kan niet achteroverleunen. De organisatie is er nog niet. Als aandachtspunten voor de uitwerking van het nieuwe ondernemingsplan ziet de visitatiecommissie:

- De transitieopgave van de woningvoorraad, waarbij de signalen van de veranderingen op de woningmarkt zoals onder meer gesignaleerd in de RIGO-rapportage¹ uit 2015, worden vertaald. Daarbij gaat het niet alleen om de demografische ontwikkelingen op een woningmarkt die behoorlijk in evenwicht lijkt en maar een beperkte nieuwbouwopgave, maar ook om de verduurzaming van de woningvoorraad, de aanpak van de open plekken in de stad Hengelo en de nieuwbouw in de Bornsche Maten en het inspelen op vraagstukken als flexibiliteit vanuit de woon – zorgrelatie.
- Hoewel Welbions al volop gebruik maakt van risicoanalyses en scenario's, ziet de commissie echter ruimte om binnen de organisatie het instrumentarium verder uit te werken en te doorleven.
- Het vormgeven aan een passend strategisch communicatiebeleid over wat Welbions is en wat zij doet en waar zij voor staat.
- Op governance gebied het vormgeven vanuit het ontwikkelde toezichtkader van een toetsingskader en dit laatste relateren aan de speerpunten uit het nieuwe ondernemingsplan en de nader vorm te geven prestatieafspraken met het bestuur.
- Nadenken over omvang, diversiteit en kwaliteit van de raad van commissarissen in relatie tot de opgave voor de komende jaren en niet alleen op basis van bij de in 2015 bij de fusie gemaakte afspraken.
- Het oppakken van ontwikkelingen op gebied van big data en digitalisering en dit vertalen in een organisatie en volkshuisvestelijk beleid. Diverse belanghebbenden van Welbions zijn op deze terreinen actief en vragen om een grotere betrokkenheid en kennis van Welbions in diverse samenwerkingsvormen.
- Het op alle lagen van de organisatie borgen van betrokkenheid teneinde het beoogd persoonlijk leiderschap van iedere medewerker te optimaliseren.
- De begrippen klantvriendelijkheid, bereikbaarheid en communicatie op met de klant van belang zijnde contactmomenten ("moments of truth") nog eens goed door te lopen en met de bewonersorganisaties te evalueren en waar gewenst, aan te passen.
- De binnen alle lagen van de organisatie sterk levende focus op de kerntaken af te stemmen met belanghebbenden op wat regionaal de komende tijd verlangd wordt en dit goed te blijven communiceren en de focus op de kerntaken vooral goed vast te blijven houden.

¹ "Betaalbaarheid en Beschikbaarheid in Hengelo en Borne", RIGO, 30 maart 2015. Actueel cijfermatig inzicht in de woningmarkt in de gemeenten Hengelo en Borne.

1.3 Integrale scorekaart 2012-2016

Presteren naar opgaven en ambities									
	prestatieveld						gemiddelde	Weging	eindcijfer
	1	2	3	4	5	6			
Prestaties in het licht van de opgaven	8,0	7,0	7,7	9,4	7,3	-	7,9	75%	7,9
Ambities in relatie tot de Opgaven							8	25%	
Presteren volgens belanghebbenden									
	prestatieveld						gemiddelde	Weging	eindcijfer
	1	2	3	4	5	6			
Prestaties	7,4	7,2	7,6	7,3	7,3	-	7,4	50%	7,3
Relatie en communicatie							7,5	25%	
Invloed op beleid							7,0	25%	
Presteren naar vermogen									
								Weging	eindcijfer
Financiële continuïteit							7	30%	7,4
Doelmatigheid							7	30%	
Vermogensinzet							8	40%	
Governance									
							gemiddelde	Weging	eindcijfer
Besturing	Plan					8,0	7,7	33%	7,4
	Check					8			
	Act					7			
Intern toezicht	Functioneren RvC					7,7	6,9	33%	
	Toetsingskader					6			
	Toepassing governancecode					7			
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie					8	7,5	33%	
	Openbare verantwoording					7			

In dit visitatierapport is de voorgeschreven meetschaal gehanteerd, conform de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties Versie 5.0. De meetschaal is opgenomen in de bijlagen. De decimalen zijn ontstaan door het gemiddelde van de onderliggende cijfers te berekenen.

1.4 Samenvatting

Welbions heeft zich in 2017 laten visiteren over de periode 2012-2016. De visitatie vond plaats conform de methode 5.0. De interviews met interne en externe belanghebbenden vonden plaats op 29 en 30 maart 2017. In deze paragraaf wordt een samenvatting gegeven van de uitkomsten van deze visitatie.

Presteren naar Opgaven en Ambities: 7,9

Welbions presteert gemiddeld genomen goed in het realiseren van de opgaven en de ambities. Het komt niet vaak voor dat op meerdere onderwerpen een 10 gegeven wordt. In het geval van Welbions is dat maar liefst bij 4 het geval: nieuwbouw, sloop, herstructurering en verkoop. Ook het aantal 8-en is groot. De prestaties in de visitatieperiode zijn om trots op te zijn.

Presteren volgens Belanghebbenden: 7,3

Welbions werkt met veel partijen samen om haar doelstellingen te realiseren. De visitatiecommissie heeft met veel daarvan gesproken. Zoals de gemeenten, de huurders, maatschappelijke instellingen en co-makers. Welbions wordt gezien als betrouwbaar, betrokken en partner. De belanghebbenden zijn tevreden over de prestaties van Welbions, de relatie en de communicatie. De visitatiecommissie miste wel enige trots bij belanghebbenden over 'hun' woningcorporatie. Maar dat is wellicht te wijten aan de nuchterheid in Oost-Nederland: 'doe maar gewoon, dan doe je al gek genoeg'. Wel opvallend was de waardering van de afhandeling van klachten: vanuit bewonersorganisaties werd duidelijk aangegeven dat zowel de bereikbaarheid van medewerkers als klantvriendelijke bejegening naar bewoners bij klachtenafhandeling beter konden.

Presteren naar Vermogen: 7,4

Presteren naar vermogen wordt getoetst aan de hand van de onderdelen financiële continuïteit, doelmatigheid en de vermogensinzet. Op alle drie onderdelen scoort Welbions een ruime voldoende en op vermogensinzet een 8. Door de fusie tussen Woonbeheer Borne en Welbions is er weer ruimte ontstaan om te investeren in Borne, zonder dat de financiële continuïteit in gevaar is geweest. De doelmatigheid is continue onderwerp van discussie, hetgeen leidt tot beperkte bedrijfslasten in vergelijking met de referentiecorporaties. Het vermogen wordt ingezet om volkshuisvestelijke doelen te bereiken.

Governance: 7,4

De governance bij Welbions is op orde. De besturing scoort hoog met een 7,7. Iedereen is goed op de hoogte van wat Welbions wil en waar zij voor staat. Ook de externe legitimering en openbare verantwoording zijn ruim voldoende. Het intern toezicht kan nog verbeteren door bijvoorbeeld ook een toetsingskader op te stellen op basis van het toezichtkader. Maar ook het intern toezicht scoort met een 6,9 ruim voldoende.

1.5 SWOT diagram

<u>Sterk</u> • betrouwbaar • nuchter • consequente besturing/bedrijfsvoering • volkshuisvestelijk goed presteren • flexibiliteit • aandacht voor organisatiecultuur	<u>Zwak</u> • strategische communicatie • afhandeling klachten i.c.m. contactvriendelijkheid / bereikbaarheid
<u>Kans</u> • transformatie woningvoorraad • benutten big data/digitalisering • flexibilisering vastgoed	<u>Bedreiging</u> • focus bij belanghebbenden op hoe het was • blijvend kunnen motiveren medewerkers

2 Welbions

Eind jaren '50 telde Borne drie woningbouwverenigingen, namelijk de Rooms-Katholieke woningbouwvereniging St. Joseph, de Protestants Christelijke woningbouwvereniging Onze Woning en de woningbouwvereniging De Goede Woning.

In 1970 werden de drie woningbouwverenigingen samengevoegd tot Woningbouwvereniging Borne. Vier jaar later werd ook het Gemeentelijk Woningbedrijf overgenomen. Na een naamswijziging in 1996 naar Stichting Wonen Borne ontstond in 2003 Woonbeheer Borne met ruim 2.300 woningen.

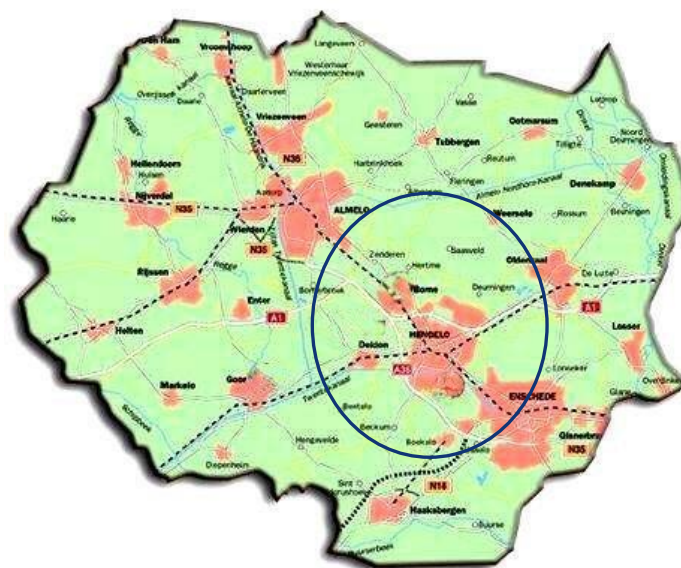
Ook Welbions is ontstaan door verschillende fusies tussen diverse corporaties. Oorspronkelijk kende Hengelo zeven corporaties. Uiteindelijk bleven er twee over: St. Joseph Wonen en HBS Ons Belang. Deze twee corporaties zijn in 2009 gefuseerd en gingen vanaf die tijd verder onder de naam Welbions.

Per 1 juli 2015 verdween de naam Woonbeheer Borne door de fusie van Woonbeheer Borne en Welbions. Vanaf dat moment is er een woningcorporatie actief in Borne en Hengelo: 'Welbions, thuis in Borne en Hengelo'.

In Hengelo wonen ruim 81.000 mensen. 45% van de woningen is huur, 55% is een koopwoning. 70% van de woningen is een eengezinswoning. De gemiddelde WOZ-waarde is €166.000 per woning. In Nederland is dat €209.000. De huishoudengrootte is gemiddeld even groot als in Nederland (2,20). In Borne (ruim 22.000 inwoners) is 33% van de woningen huur en 66% koop. 85% is een eengezinswoning. De WOZ-waarde bedraagt gemiddeld €205.000. De huishoudens zijn gemiddeld iets groter dan in Hengelo of Nederland (2,40).

Welbions heeft in totaal ruim 14.500 woningen, waarvan ruim 2.300 woningen in Borne en circa 12.000 in Hengelo. De helft hiervan is eengezinswoning, een kwart flat zonder lift en een kwart flat met lift. De twee gemeenten worden kort beschreven in hoofdstuk 4.

Voor meer informatie over het bezit van Welbions wordt verwezen naar de prestatie-monitor Opgaven en Ambities welke in de bijlagen is opgenomen.



Het werkgebied van Welbions

Welbions is de enige corporatie in Hengelo en Borne. Zij werkt samen met de andere Twentse corporaties in WoON Twente.

Woonbeheer Borne kende een 2-lagenstructuur met een directeur-bestuurder en een raad van commissarissen met 5 leden. Hetzelfde geldt voor Welbions, alhoewel die eerst een tweehoofdig bestuur had, toen een eenhoofdig bestuur en nu na de fusie met Woonbeheer Borne weer een tweehoofdig bestuur.

De raad van commissarissen van Welbions bestaat anno 2016 uit 6 leden.

In Borne werd met de huurders overlegd via de Bewonersraad en bewonerscommissies. In Hengelo liep dat via Ookbions. Na de fusie is sprake van een huurdersvertegenwoordiging via Ookbions.

De missie en visie van Woonbeheer Borne voor de fusie met Welbions in 2015 was vastgelegd in het laatste Ondernemingsplan voor de periode 2010-2013:

‘Woonbeheer Borne is een maatschappelijke onderneming die zorgt voor goed en betaalbaar wonen voor iedereen in Borne. We zetten ons primair in voor hen die qua inkomen, gezondheid of maatschappelijke positie onvoldoende in staat zijn op eigen kracht in huisvesting te voorzien en de doelgroep senioren, in verband met de demografische ontwikkelingen.

Woonbeheer Borne vergroot de zelfredzaamheid van mensen op de woningmarkt en biedt hen kansen op een passende wooncarrière.

Woonbeheer Borne is dé corporatie in Borne met een sterke lokale binding.’

Na de fusie in 2015 gold de missie en visie van Welbions zoals verwoordt in het Ondernemingsplan 2012-2017 ook voor de gehele fusieorganisatie:

‘Welbions is een actieve woningcorporatie die midden in de samenleving staat. De visie van Welbions: Iedereen in Borne en Hengelo moet tevreden kunnen wonen. Tevreden wonen is een passend en betaalbaar huis in een wijk waar je je thuis voelt en je kunt ontwikkelen. Wij richten ons vooral op mensen met een lager- en middeninkomen of een bijzondere zorgvraag. We werken aan vitale wijken die fysiek, sociaal en economisch in balans zijn. Welbions investeert daarom in woningen, wijken en mensen.

We staan voor een goede dienstverlening. We ondernemen maatschappelijk en duurzaam. We werken verregaand samen met organisaties op het gebied van wonen, welzijn, werken en weten zonder taken of verantwoordelijkheden van hen over te nemen.’

Welbions biedt geschikte en betaalbare woningen zodat mensen met een lager- of middeninkomen of een zorgvraag tevreden kunnen wonen in Borne en Hengelo. Samen met bewoners en andere partijen ondernemen we activiteiten om vitale buurten en wijken te realiseren.

Om onze visie en missie te realiseren, hebben wij vier kernopdrachten geformuleerd. Deze kernopdrachten hebben wij uitgewerkt in ons ondernemingsplan ‘ ’t Is Welbions Wonen 2012 – 2017’.

Deel 2: Beoordelingen met toelichting, per perspectief

3 Presteren naar Opgaven en Ambities

3.1 Beoordelingskader

Bij Presteren naar Opgaven beoordeelt de visitatiecommissie de prestaties van de corporatie in het licht van de externe opgaven van de corporatie. Onder externe opgaven worden verstaan:

“alle formele en/of in gezamenlijk overleg vastgestelde maatschappelijke opgaven in het werkgebied, zoals vastgelegd in prestatieafspraken of in beleidsdocumenten van de (lokale, regionale en/of landelijke) overheid, zorg- en welzijnsinstellingen, huurdersorganisaties, brancheorganisatie, politie, samenwerkingsverbanden waar de corporatie in participeert etc.”

Ook beoordeelt de visitatiecommissie de ambities in licht van de opgaven: passen de ambities bij de externe opgaven?

3.2 Opgaven in het werkgebied van Welbions

In dit hoofdstuk worden de prestaties van Welbions gerelateerd aan de opgaven in het werkgebied in de periode 2012 tot en met 2016.

In de visitatieperiode hadden Welbions en Woonbeheer Borne prestatieafspraken met de gemeenten Borne en Hengelo. Woonbeheer Borne heeft met de gemeente Borne in 2011 prestatieafspraken gemaakt voor de jaren 2011 tot 2015. Deze prestatieafspraken zijn gebaseerd op de Woonvisie Borne 2010-2014. Deze woonvisie is weer gestoeld op de Prestatieafspraken Wonen die door de gemeente Borne en de provincie Overijssel in 2010 zijn ondertekend. De prestatieafspraken tussen Woonbeheer Borne en de gemeente Borne richten zich vooral op het huisvesten van doelgroepen, woonkwaliteit en leefbaarheid en wonen, zorg en welzijn.

Welbions heeft in 2013 een convenant met de gemeente Hengelo afgesloten, op basis waarvan twee jaarlijkse prestatieafspraken worden gemaakt. Dit is in de visitatieperiode twee keer gebeurd: voor de jaren 2013-2014 en de jaren 2015-2016.

In 2015 zijn Welbions en Woonbeheer Borne gefuseerd. Voor 2017 zijn door Welbions nieuwe prestatieafspraken gemaakt met zowel de gemeente Borne als de gemeente Hengelo. Deze vallen echter buiten de visitatieperiode.

Indien er over een onderwerp geen specifieke afspraken met derden zijn gemaakt, heeft de visitatiecommissie gekeken of er eigen ambities van Welbions voor die onderwerpen zijn. Indien dat het geval is, zijn de prestaties daaraan getoetst. Hiervoor zijn aanwezig Ondernemingsplan Woonbeheer Borne 2010-2013 en het Ondernemingsplan 2012-2017 't is Wel bij ons wonen, gedreven door idealen, realistisch in plannen'.

3.3 Relevante ontwikkelingen

In de visitatieperiode is, naast de algemene ontwikkelingen in de volkshuisvestingssector, de fusie tussen Welbions en Woonbeheer Borne vooral relevant geweest voor het presteren van de organisatie. De veranderingen in de Woningwet en de verhuurderheffing hebben grote impact op de organisatie. Onder de noemer "Blokbestendig" maken van de organisatie heeft Welbions de structuur van de

organisatie aangepast en de efficiency verhoogd, onder andere door afscheid te nemen van een aantal medewerkers.

3.4 Beoordeling prestaties

3.4.1 Huisvesten primaire doelgroep

Woningtoewijzing en doorstroming

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- Gedurende alle jaren in de visitatieperiode is meer dan 90% van de woningen toegewezen binnen de EU-norm. In 2016 was dit zelfs 96%.
- Per 1 januari 2016 is 98% van de nieuw te verhuren woningen passend toegewezen. Dit is hoger dan de wettelijke norm van 95%.
- Indien nodig kunnen urgenties voor woningzoekenden afgegeven worden. Dit is gaande de jaren wel minder geworden.
- In Borne zorgde zowel Woonbeheer Borne als later Welbions voor huisvesting van statushouders conform de taakstelling. De hoeveelheid (was eerst 1 per kwartaal) is gaandeweg mondeling in goed overleg aangepast. De taakstelling in Borne was 151 personen, er zijn 154 gehuisvest.
- Ook in Hengelo zorgt Welbions ervoor dat de taakstelling voor te huisvesten statushouders gerealiseerd wordt. De taakstelling was 479. Gerealiseerd zijn 531.
- Woonbeheer Borne heeft in 2010 een specifieke ambitie geformuleerd om het aantal actieve woningzoekenden boven 55 jaar in 2013 niet hoger te laten zijn dan in 2011. Dit ook gelukt (het aantal is afgenomen).

Alles overziende overtreffen de prestaties van Welbions de opgaven.

Betaalbaarheid

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- De jaarlijkse huurverhogingen zijn telkens binnen de grenzen van het Rijksbeleid gebleven.
- Zowel Welbions als Woonbeheer Borne hebben de ruimte gebruikt die er geboden is, inclusief de mogelijkheid om inkomensafhankelijke huurverhoging toe te passen.
- Met de gemeente Borne waren de afspraken gemaakt om minimaal 200 woningen goedkoop te houden en minimaal 1.700 betaalbaar. Woonbeheer Borne realiseerde 212 goedkoop en 1.858 betaalbaar ultimo 2014.
- Met de gemeente Hengelo was afgesproken de totale sociale voorraad uit minimaal 12.250 – 12.500 woningen te laten bestaan in 2020. Ultimo 2016 waren dat er 12.689.
- Welbions voert actief beleid om huurachterstanden te voorkomen. Hier zijn wel intern kwantitatieve afspraken en ambities voor geformuleerd, maar nog niet in de prestatie afspraken.

Alles overziende overtreffen de prestaties van Welbions de opgaven.

Prestatieveld huisvesten primaire doelgroep	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
woningtoewijzing en doorstroming	8
betaalbaarheid	8
Oordeel	8,0

3.4.2 Huisvesten bijzondere doelgroepen

Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- Er zijn geen afspraken met de gemeenten over wonen en zorg. In Borne was met de provincie afgesproken dat per 1 januari 2015 minimaal 60% van de inwoners in enigerlei vorm van een woonservicegebied woont. Dit was echter niet verder gedefinieerd of uitgewerkt.
- Welbions heeft de ambitie om mensen met een zorgvraag te huisvesten.
- Welbions heeft ultimo 2016 4.302 nultredenwoningen (30% van haar bezit).
- In 2012 heeft Welbions in Beckum 14 nieuwe seniorenwoningen opgeleverd en 1 zorgsteunpunt voor Carintreggeland.
- In 2014 is in Borne het gezondheidscentrum/ appartementencomplex Flemingshof opgeleverd, middenin het centrum.

Daarmee zijn de prestaties gelijk aan de eigen ambitie.

Personen met een (lichamelijke, psychiatrische of verstandelijke) beperking

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- Er zijn geen afspraken met de gemeenten over begeleid wonen.
- Welbions heeft de ambitie om mensen met een zorgvraag te huisvesten.
- Welbions verhuurt 81 wooneenheden aan de stichting Aveleijn voor begeleid wonen, zowel in Borne als in Hengelo. Aveleijn ondersteunt mensen die dat nodig hebben op alle leefdomeinen.
- Welbions verhuurt 40 woningen aan verschillende instellingen die begeleid wonen aanbieden.
- In 2012 en 2013 is nieuwbouw gerealiseerd voor het RIBW en de stichting J.P. van den Bent (totaal 37 wooneenheden) en voor Estinea (appartementen voor mensen met een verstandelijke beperking).

Daarmee zijn de prestaties gelijk aan de eigen ambitie.

Overige huishoudens die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- De Twentse corporaties werken samen aan de ambitie dat niemand op straat hoeft te slapen.
- Welbions levert hieraan een actieve bijdrage door diverse woningen en opvanglocaties te verhuren aan instellingen die zorgen voor opvang zoals Humanitas Onder Dak, Leger des Heils en Kadera.

Daarmee zijn de prestaties gelijk aan de opgave.

Prestatieveld huisvesten specifieke doelgroepen	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
ouderen met specifieke behoeften	7
bewoners met beperkingen	7
overige personen	7
Oordeel	7,0

3.4.3 Kwaliteit woningen en woningbeheer

Woningkwaliteit

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- Er zijn geen afspraken met de gemeenten over de kwaliteit van de woningen.
- Welbions heeft de ambitie om bij het Woontevredenheidsonderzoek gemiddeld een 6,3 te scoren voor de woning en het complex.
- Een andere ambitie van Welbions is dat bij de conditiemetingen de woningen minimaal een 3 moeten scoren.
- In het Woontevredenheidsonderzoek in 2011 scoorde de huidige woning een 6,6 en het woongebouw een 6,6. In 2016 waren die scores respectievelijk 6,8 en 6,7.
- De score bij de conditiemetingen is gemiddeld een 3 en voldoet daarmee aan de eigen ambitie.

Daarmee overtreffen de prestaties van Welbions de eigen ambitie.

Kwaliteit dienstverlening

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- Er zijn geen afspraken met de gemeenten over de kwaliteit van de dienstverlening.
- Woonbeheer Borne had de ambitie om een gemiddelde waardering van 7 voor de dienstverlening van de huurders te krijgen. In 2012 scoorde WBB bij 71% van de huurders een 8 of hoger. Na 2012 is dit niet meer gemeten.
- Woonbeheer Borne had de ambitie om 80% van de huurders tevreden te laten zijn over het woonaanbod en de woonsituatie. In 2012 scoorde Woonbeheer Borne 93% tevreden huurders. Na 2012 is dit niet meer gemeten.
- Welbions had en heeft de ambitie het KWH label te behouden (minimaal een 7). Gedurende de visitatieperiode werd consequent hoger gescoord.

Daarmee overtreffen de prestaties van Welbions de eigen ambities.

Energie en duurzaamheid

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- De corporatiesector heeft afgesproken in 2021 gemiddeld label B / EI 1,25 te hebben.
- Woonbeheer Borne heeft met de gemeente Borne afgesproken dat per 1 januari minimaal 60% van de sociale voorraad label B heeft. Eind 2014 had 71% van het bezit van Woonbeheer Borne label B.
- Anno 2016 heeft het bezit van Welbions voor 76% een groen label (C of hoger). Label B is aan 46% van het bezit gekoppeld.

Zoals nu is te voorzien, zal Welbions in 2021 gemiddeld label B hebben. Daarmee zijn de prestaties van Welbions gelijk aan de opgaven.

Prestatieveld kwaliteit van de woningen en woningbeheer	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
woningkwaliteit	8
kwaliteit van dienstverlening	8
energie en duurzaamheid	7
Oordeel	7,7

3.4.4 (Des)Investeren in vastgoed

Nieuwbouw

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 10.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- Woonbeheer Borne had in haar prestatieafspraken met de gemeente Borne afspraken over nieuwbouw. Dit betrof nieuwbouw in de Bornsche Maten (2012 t/m 2015 totaal 120 huurwoningen woningen) en 28 appartementen in de Stationstraat (De Flemingshof). Het project Flemingshof (gezondheidscentrum + appartementen) is in 2014 opgeleverd. De nieuwbouw in de Bornsche Maten is nog niet goed op gang gekomen, vanwege diverse redenen die deels buiten Woonbeheer Borne / Welbions lagen. Woonbeheer Borne heeft hier in 2013 9 huurwoningen gerealiseerd.
- Ook had Woonbeheer Borne met de gemeente afspraken over herstructurering: 48 appartementen Atria, 27 woningen Welemanstraat (waarvan 22 huurwoningen) en de Pellenhof met 11 woningen. Deze zijn allemaal gerealiseerd zoals afgesproken, inclusief de kwaliteitsafspraken m.b.t. levensloopbestendigheid en duurzaamheid.
- Woonbeheer Borne heeft alle afgesproken projecten kunnen realiseren behalve de nieuwbouw in de Bornsche Maten. Deze nieuwbouwlocatie is voor de hele Netwerkstad bedoeld met een plancapaciteit van 2.300 woningen. Woonbeheer Borne heeft niet aan haar afspraken kunnen voldoen doordat zij in 2013 haar investeringen moest stopzetten. Door de fusie met Welbions is er

weer investeringsruimte ontstaan en is afgesproken dat Welbions huurwoningen in de Bornsche Maten zal gaan bouwen.

- Welbions had voor de jaren 2013 tot en met 2016 afspraken met de gemeente Hengelo over nieuwbouw. Dit betrof in 2013 Veldwijk Zuid fase 2 - 21 huurwoningen, Noord – 15 eenheden zorgcomplex, Klein Driene – 33 huurwoningen en Medaillon – 8 huurwoningen. In totaal 77 huurwoningen. De realisatie was uiteindelijk 71.
In 2014 betrof het de projecten Klein Driene – 30 huurwoningen. De realisatie was uiteindelijk 75.
In 2015 en 2016 zijn afspraken gemaakt over de projecten Veldwijk Noord (42 appartementen) en Hengelose Es Noord (25 huurwoningen). De realisatie was uiteindelijk 66.
- In totaliteit lagen er afspraken voor 403 woningen in Borne en Hengelo samen (inclusief de Bornsche Maten) voor de periode 2012-2016. Door Welbions en Woonbeheer Borne zijn in totaal 607 gerealiseerd.

Daarmee overtreffen de prestaties van Welbions de opgaven aanzienlijk.

Sloop, samenvoeging

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 10.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- Er zijn door Welbions afspraken met de gemeente Hengelo gemaakt over sloop, gekoppeld aan de plannen voor wat betreft herstructurering en nieuwbouw.
- De sloopambitie in de visitatieperiode was 100 woningen. In totaal zijn er 355 gesloopt. Dit is aanzienlijk meer dan de voorgenomen ambitie (en in lijn met de prestaties die bij nieuwbouw zijn beoordeeld).

Daarmee overtreffen de prestaties van Welbions de opgaven aanzienlijk.

Verbetering bestaand woningbezit (renovatie/groot onderhoud)

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 10.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- Met de gemeente Borne had Woonbeheer Borne afspraken gemaakt over de renovatie van 60 woningen per jaar tot en met 2015. Dat zijn in totaal 240 woningen.
- In Hengelo had Welbions afspraken gemaakt over 2 renovatieprojecten in 2013 en 2014: 10 woningen in Veldwijk Zuid fase 1, 16 woningen in Klein Driene. Voor de periode 2015 / 2016 betrof het 550-600 woningen. In totaal over die 4 jaar 576-626 woningen.
- Voor Woonbeheer Borne en Welbions samen gaat het in de visitatieperiode om 816-866 woningen. Volgens het CiP zijn in deze periode bij Woonbeheer Borne en Welbions in totaal 2.154 woningen verbeterd en/of gerenoveerd.

Daarmee overtreffen de prestaties van Welbions de opgaven aanzienlijk.

Maatschappelijk vastgoed

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- Er zijn noch door Woonbeheer Borne noch door Welbions afspraken gemaakt over maatschappelijk vastgoed.
- Welbions heeft de ambitie de realisatie van maatschappelijk vastgoed te ondersteunen als het bijdraagt aan de realisatie van een vitale wijk.
- In de visitatieperiode is divers maatschappelijk vastgoed gerealiseerd: het MFA Sindron in Zenderen, het gezondheidscentrum Flemingshof, 2 ontmoetingsruimten voor RIBW in de Dr. Schaepmanstraat en 1 dagrecreatieruimte voor Estinea in Bartelinkslaantje, beide in Hengelo.

Daarmee zijn de prestaties van Welbions gelijk aan de ambitie.

Verkoop

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 10.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- Woonbeheer Borne heeft met de gemeente Borne afspraken gemaakt over de verkoop van woningen: gemiddeld 15 per jaar tot en met 2015 (in totaal 45). Tot en met 2014 heeft Woonbeheer Borne er 85 verkocht.
- Welbions heeft voor de gehele visitatieperiode afgesproken (inclusief de jaren 2015 en 2016 v.w.b. Woonbeheer Borne) er 395 te verkopen. Tot en met 2014 heeft Welbions er 662 verkocht (inclusief 2012 waarvoor geen afspraken waren gemaakt).

Daarmee overtreffen de prestaties van Welbions de opgaven aanzienlijk.

Prestatieveld (des)investeren in vastgoed	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
nieuwbouw	10
sloop / samenvoeging	10
verbeteren bestaand bezit	10
maatschappelijk vastgoed	7
verkoop	10
Oordeel	9,4

3.4.5 Kwaliteit van wijken en buurten

Leefbaarheid

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- Er zijn geen kwantitatieve afspraken met beide gemeenten over leefbaarheid.
- Welbions (en Woonbeheer Borne) is actief op dit terrein en besteed hier ook de nodige financiële middelen aan op basis van de eigen algemene ambities (inzetten op schoon, heel en veilig).
- In Hengelo wordt meegewerkt aan de samenwerkingsvorm Wijkkracht en na de fusie ook in Borne.

- In de prestatie-monitor is een uitgebreid overzicht opgenomen van de activiteiten die Welbions en Woonbeheer Borne ontplooid hebben.

Daarmee zijn de prestaties van Welbions gelijk aan de ambitie.

Wijk- en buurtbeheer

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- Er zijn afspraken met de gemeente Hengelo over de uitvoering van de wijkprogramma's.
- Hier wordt door Welbions en de gemeente gewerkt aan de uitvoering van integrale fysieke en sociale wijkontwikkeling. De Hengelose Es en Kleine Driene waren daarbij de belangrijkste in de visitatieperiode. De gemaakte afspraken worden door Welbions uitgevoerd.
- Er zijn ook afspraken gemaakt met de gemeente Hengelo over het bieden van stageplaatsen. In de jaren 2013 en 2014 zouden dit er minimaal 10 moeten zijn. Welbions realiseerde er 15. Voor de jaren 2015 en 2016 was de afspraak eveneens 10, Welbions realiseerde er 16.

Daarmee overtreffen de prestaties van Welbions de opgaven.

Aanpak overlast

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- Er zijn afspraken gemaakt over het aanpakken van overlast door de Twentse corporaties door middel van het project buurtbemiddeling (in samenwerking met ook de politie en de gemeenten). Kwantitatieve afspraken zijn daar echter geen onderdeel van.
- Jaarlijks worden tientallen conflicten doorverwezen naar buurtbemiddeling. Welbions maakt er dus actief gebruik van.

Daarmee zijn de prestaties van Welbions gelijk aan de afspraken.

Prestatieveld kwaliteit wijken en buurten	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
leefbaarheid	7
wijk- en buurtbeheer	8
aanpak overlast	7
Oordeel	7,3

3.4.6 Overige opgaven en prestaties

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel niet.

Er zijn geen opgaven en/of prestaties die niet elders beoordeeld kunnen worden.

3.5 Beoordeling van de ambities

3.5.1 Beschrijving van de ambitie

De ambities van Woonbeheer Borne *voor de fusie* zijn opgenomen in het Ondernemingsplan 2010-2013:

‘Woonbeheer Borne is een maatschappelijke onderneming die zorgt voor goed en betaalbaar wonen voor iedereen in Borne. We zetten ons primair in voor hen die qua inkomen, gezondheid of maatschappelijke positie onvoldoende in staat zijn op eigen kracht in huisvesting te voorzien en de doelgroep senioren, in verband met de demografische ontwikkelingen.

Woonbeheer Borne vergroot de zelfredzaamheid van mensen op de woningmarkt en biedt hen kansen op een passende wooncarrière.

Woonbeheer Borne is dé corporatie in Borne met een sterke lokale binding.

Wij willen onze missie bereiken door:

- het aanbieden van kwalitatief goede en betaalbare woningen in een prettige woonomgeving en door het leveren van aan het wonen gerelateerde diensten. We zorgen ervoor dat ons woonaanbod goed aansluit op de wensen van onze klanten en op maatschappelijke ontwikkelingen.
- ons in te leven in onze klanten en hen in staat te stellen hun woonwensen binnen hun mogelijkheden te realiseren.
- proactief samen te werken met belanghouders, met name de gemeente Borne, de zorg- en welzijnsaanbieders en onze huurders(organisatie).

We willen daarbij een transparante rol spelen vanuit lokaal ondernemerschap.

Voor ons beleid gelden voor de periode 2010-2013 de volgende speerpunten:

1. We bieden huisvesting voor alle doelgroepen, maar geven hierbij – vanwege de demografische ontwikkelingen - prioriteit aan de doelgroep senioren, met name door de bouw van levensloopbestendige woningen.
2. We zijn klantvriendelijk en klantgericht: we bieden producten en diensten die optimaal aansluiten bij de wensen en behoeften van onze klanten en de markt. We zorgen daarmee voor tevreden klanten. Woonbeheer Borne is steeds dichtbij.
3. We faciliteren onze klanten bij maken van wooncarrière.
4. We zijn een betrouwbare en deskundige samenwerkingspartner (met gemeente en overige stakeholders).
5. We zetten in op energiebesparing en milieuzorg’.

De ambities van Welbions *voor en na de fusie* zijn opgenomen in het Ondernemingsplan 2012-2017:

‘Welbions biedt geschikte en betaalbare woningen zodat mensen met een lager- of middeninkomen of een zorgvraag tevreden kunnen wonen in Hengelo. Samen met bewoners en andere partijen ondernemen we activiteiten om vitale buurten en wijken te realiseren.

Iedereen in Hengelo moet tevreden kunnen wonen. Tevreden wonen is een passend en betaalbaar huis in een wijk waar je je thuis voelt en je kunt ontwikkelen. Wij richten ons met name op mensen met een lager- of middeninkomen of een bijzondere zorgvraag. We werken aan vitale wijken die fysiek, sociaal en economisch in balans zijn. Welbions investeert daarom in woningen, wijken en mensen.

Welbions heeft als kernopdrachten geformuleerd:

- Realiseer tevreden en betaalbaar wonen: We werken aan geschikte en betaalbare woningen voor onze doelgroep en bouwen aan een toekomstbestendige voorraad. We onderhouden en renoveren woningen en passen ze aan voor de klanten van morgen, zoals ouderen die langer zelfstandig willen wonen. De prijs van onze woningen klopt met de kwaliteit ervan. Om wonen betaalbaar te houden, zetten we in op duurzaamheid en zoeken we naar mogelijkheden om huur naar draagkracht te verdelen.
- Creëer vitale wijken: Iedere wijk vraagt een eigen aanpak. Visies op de wijken zetten we om naar wijkprogramma's. Daarin gaan fysieke en sociale ingrepen hand in hand. We geloven in een mix van woningen en bewoners. Bewoners spelen een cruciale rol in vitale wijken. Zij hebben zeggenschap en ruimte om wensen voor hun buurt te realiseren.
- Werk samen en bundel krachten: We geloven dat je samen verder komt dan alleen. We bieden goede dienstverlening en klanten hebben ruimte om te participeren. We zijn een maatschappelijke organisatie en zoeken samenwerking met partijen met wie we onze ambities kunnen verwezenlijken. We werken vanuit onze eigen rol en verantwoordelijkheid doelgericht samen met bewoners, partners en nieuwe partijen.
- Onderneem doelgericht en efficiënt: We zijn zakelijk sociaal. Fysieke en sociale activiteiten kiezen we op basis van maatschappelijk en financieel rendement. We zijn financieel gezond en richten de organisatie zo in dat we ook op lange termijn onze maatschappelijke opgaven waar kunnen maken. We verwachten professionaliteit en betrokkenheid van medewerkers en bieden hen een positieve bedrijfscultuur waarin wordt stilgestaan bij gezamenlijke successen'.

3.5.2 Beoordeling van de ambities

De visitatiecommissie beoordeelt de ambities van Welbions met een 8.

Welbions heeft haar eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties en deze ambities passen bij de externe opgaven in het werkgebied. Daarmee voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6.

De visitatiecommissie geeft 2 pluspunten op basis van de volgende overweging:

- Welbions en Woonbeheer Borne hebben door met elkaar te fuseren een betere aansluiting gezocht en gevonden voor de realisatie van de volkshuisvestelijke doelstelling in het nieuwe werkgebied (gemeenten Borne en Hengelo). Zonder deze ambitie zou Woonbeheer Borne tot in lengte van jaren geen of nauwelijks investeringen in Borne hebben kunnen doen. Volgens de visitatiecommissie hebben zowel de gemeente Borne als de huurders dit nog te weinig op hun netvlies.
- Welbions is ondanks de fusie zeer goed blijven presteren, beter dan de afspraken en eigen ambities.
- De commissie heeft in zowel de interne gesprekken als de gesprekken met de belanghebbenden geconstateerd dat de ambities een belangrijk richtsnoer zijn voor handelen en het maken van afspraken.
- De ambities sluiten echt aan op de vraagstukken die spelen op het gebied van wonen. Dit wordt de belanghouders ook herkend. Tegelijkertijd overspeelt Welbions niet haar mogelijkheden in haar ambities en blijft zorgen voor een financieel gezond bedrijf.

3.6 Bewonderpunten en verwonderpunten

Bewonderpunten

- Welbions heeft in de visitatieperiode omvangrijke investeringen in haar portefeuille gedaan en mooie projecten gerealiseerd, zowel in Borne als in Hengelo.
- Over de hele linie van prestatievelden ontvangt Welbions mooie scores.

Verwonderpunten

- De hoge scores bij Presteren naar Opgaven en Ambities geven aan dat het nieuwe ondernemingsplan en nieuwe prestatieafspraken wellicht een tandje ambitieuzer kunnen, niet alleen in de uitvoering maar ook in de planvorming. Welbions heeft meer in haar macht dan zij zelf wellicht denkt.
- Het ontbreken van trots bij belangrijke belanghebbenden zoals huurders en gemeente over de stap van Woonbeheer Borne en Welbions om te fuseren en zo de realisatie van de regionale volkshuisvestelijke opgave te kunnen veiligstellen in de toekomst.

3.7 Totale beoordeling opgaven en prestaties

De visitatiecommissie geeft een eindoordeel van een 7,9 op presteren naar opgaven en ambities.

Bij het eindcijfer tellen de prestaties in relatie tot de opgaven mee voor 75% en de ambities in relatie tot de opgaven voor 25%.

Presteren naar Opgaven en Ambities	Beoordeling visitatiecommissie	
	prestaties in relatie tot opgaven	ambities in relatie tot opgaven
huisvesten primaire doelgroep	8,0	
huisvesten specifieke doelgroepen	7,0	
kwaliteit woningen en woningbeheer	7,7	
(des)investeren in vastgoed	9,4	
kwaliteit wijken en buurten	7,3	
overige / andere prestaties	-	
Oordeel	7,9	8
Gewogen oordeel	7,9	

4 Presteren volgens belanghebbenden

4.1 Beoordelingskader

Bij presteren volgens belanghebbenden stelt de visitatiecommissie zich op de hoogte van de mening van belanghebbenden. Belanghebbenden geven hun oordelen in de vorm van rapportcijfers over:

- de mate waarin men tevreden is over de maatschappelijke prestaties van de corporatie. Bij voorkeur op basis van de indeling naar prestatievelden.
- de tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie.
- de tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie.

Ook geven belanghebbenden aan wat de corporatie nog kan/moet verbeteren om aan de verwachtingen te voldoen dan wel die te overtreffen. De verschillende punten worden samengevat in een lijst van verbeterpunten per belanghebbendengroep.

4.2 Werkwijze

De visitatiemethodiek onderscheidt 3 categorieën van belanghebbenden voor de corporatie: de gemeente(n), de huurders en overige partijen (zoals zorg- en welzijnsinstellingen). De corporatie heeft de visitatiecommissie een overzicht aangereikt met haar belanghebbenden in het werkgebied. In goed overleg is tussen de corporatie en de visitatiecommissie afgesproken met welke partijen een gesprek zou plaatsvinden. Tevens is besproken welke partijen alleen door middel van een schriftelijke enquête bevraagd zouden gaan worden. In de bijlagen is een overzicht opgenomen van de partijen waarmee de visitatiecommissie 'face-to-face' heeft gesproken en welke partijen alleen de schriftelijke enquête hebben ingevuld.

Alle belanghebbenden hebben ter voorbereiding op het gesprek en/of de schriftelijke enquête, een factsheet ontvangen met daarin de belangrijkste prestaties van de corporatie in de visitatieperiode. Deze factsheet is opgenomen in de bijlagen.

De beoordeling van de prestaties van de corporaties door de belanghebbenden is zowel op de gesprekken als op de schriftelijke enquête gebaseerd en betreft uitsluitend de visie van de desbetreffende belanghebbende, niet van de visitatiecommissie.

In de schriftelijke enquête zijn extra vragen opgenomen die de mogelijkheid bieden de corporatie te scoren in het Reputation Quotiënt Model: de reputatie monitor. Alhoewel dit geen onderdeel uitmaakt van de visitatiemethodiek, geeft het de corporatie een mooi algemeen inzicht in hoe de belanghebbenden in het werkgebied naar de corporatie kijken.

Tevens zijn extra vragen opgenomen voor de relaties van de corporatie die ingaan op de kwaliteit van het netwerk waarin de partijen zich bevinden. Deze vragen zijn alleen aan die functionarissen voorgelegd die onderdeel uitmaken van dat netwerk. De aanleiding voor deze vragen is om iets meer inzicht te krijgen in de kwaliteit van het netwerk door niet alleen naar de corporatie te kijken.

4.3 Belanghebbenden in werkgebied

Welbions is werkzaam in de gemeenten Borne en Hengelo. De visitatiecommissie heeft met diverse belanghebbenden gesproken. De huurdersvertegenwoordiging en de gemeenten, en ook een bredere kring van overige belanghebbenden uit de wereld van het welzijn en de zorg. Hieronder wordt een beeld van de gesprekpartners geschetst.

Gemeente Borne

Borne is een Twentse forensengemeente ten noordwesten van Hengelo in de provincie Overijssel. De gemeente telde op 1 april 2016 22.470 inwoners (bron: CBS). De gemeente Borne werkt samen in de Regio Twente.

De plaats ligt centraal in de landstreek Twente en maakt deel uit van de stedenband Twente. Borne grenst aan Hengelo en wordt slechts door de A1 van die stad gescheiden. Tot de gemeente Borne behoren verder de dorpskernen Hertme en Zenderen. De gemeente Borne grenst in het noorden en noordoosten aan Tubbergen en Dinkelland, in het zuidoosten aan Hengelo, in het zuidwesten aan Hof van Twente en in het westen en noordwesten aan Almelo. De plaats Borne telt zeven wijken: Centrum (Centrum / Oud Borne / Spanjaardswijk), Bornsche Maten, Letterveld (Letterveld I / Letterveld II), Molenkamp (Dikkerslaan - Molenkampsweg e.o.), 't Oldhof, Stroom Esch en 't Wensink ('t Wensink Noord / 't Wensink Zuid / Zuid Esch).

Tot het eind van de 18e eeuw was Borne een arme plattelandsgemeente. In 1828 stichtte Salomon Jacob Spanjaard een bedrijf dat uitgroeide tot een van de vele textielfabrieken in de regio Twente. De bekendste telg uit de familie Spanjaard was Jacob Spanjaard, die de fabriek in de eerste decennia van de twintigste eeuw leidde en de bijnaam 'God van Borne' verwierf. Rond 1920 was een groot deel van de (mannelijke) Bornse bevolking werkzaam bij de firma Spanjaard. Een groot deel van de familie Spanjaard kwam om tijdens de Tweede Wereldoorlog. In 1973 kwam er een einde aan het bedrijf. Uit de fabriek van Spanjaard kwamen de bekende Teddy-luiers, Cinderella-lakens en Kenmore-overhemden.

Welbions heeft ruim 2.300 woningen in Borne. Met de gemeente zijn prestatieafspraken gemaakt. De visitatiecommissie heeft gesproken met de heren R. Welten, burgemeester, H. Mulder, wethouder, R. J. Hakstegen, beleidsmedewerker ruimtelijke ordening en volkshuisvesting en M. Diepenmaat, hoofd team ontwikkeling.

Gemeente Hengelo

Hengelo is een plaats en gemeente in Overijssel in de landstreek Twente. De gemeente Hengelo telt 80.990 inwoners (1 april 2016, bron: CBS). Naast de stad Hengelo omvat de gemeente ook de kernen Beckum en Oele. Ook de buurtschap Woolde, dat grenst aan de bebouwde kom van Hengelo, valt onder de gemeente. De gemeente Hengelo werkt samen in de Regio Twente. Hengelo is na Enschede, Zwolle en Deventer de vierde stad van Overijssel. Na Enschede is Hengelo de grootste plaats in Twente. Hengelo wordt vaak gezien als een (voormalige) industriestad. Veel technische industrie is van oudsher gevestigd in Hengelo. In de volksmond wordt Hengelo ook wel aangeduid met de naam 'metaalstad'. De gemeente begon pas te groeien tijdens de Industriële revolutie van de negentiende eeuw. Aanvankelijk is er ook in Hengelo nog redelijk wat textielindustrie, maar waar deze zich in de loop van de eeuw steeds meer gaat concentreren in Enschede, komt in het Hengelose economisch leven de nadruk steeds meer te liggen op de technische industrie. Bij dit laatste speelde de familie Stork een grote rol. In 1868 vestigde C.T. Stork een fabriek voor machineonderdelen in Hengelo (Gebr. Stork & co). Na de

komst van dit bedrijf volgden andere grote fabrieken als Hazemeyer, Heemaf, Koninklijke Nederlandse Zoutindustrie en Hollandse Signaalapparaten. Door deze ontwikkelingen groeide Hengelo bijzonder snel.

In de Tweede Wereldoorlog werd Hengelo, vooral vanwege de strategische industrie die er gevestigd was, regelmatig gebombardeerd. Daarbij werd het centrum van de stad op 6 en 7 oktober 1944 zo goed als geheel vernietigd. Na de oorlog kreeg Hengelo het aanzien van een typische wederopbouw-gemeente. Veel van de nog aanwezige oude gebouwen werden niet gespaard in de vernieuwingsdrang. Zo verdween het karakteristieke witte gemeentehuis om plaats te maken voor een modern ontwerp met een toren die lijkt op die van Siena. Een van de opvallendste bouwwerken dat de tand des tijds overleefde, is de rooms-katholieke Sint-Lambertusbasiliek uit 1890.

Welbions bezit bijna 13.000 woningen in Hengelo. Met de gemeente zijn prestatieafspraken gemaakt. De visitatiecommissie heeft gesproken met de heren M. Elferink, wethouder en P. Neuteboom, beleidsmedewerker wonen en mevrouw E. Biezenaar, stadsdeelregisseur Noord.

Ookbions – huurdersbelangenvereniging

Ookbions is de huurdersbelangenvereniging van huurders van Welbions. De vereniging heeft als doelstelling de belangen van alle huurders van Welbions en in het bijzonder van haar leden te behartigen. Begin 2017 had Ookbions 2.661 leden. Welbions en Ookbions hebben een samenwerkingsovereenkomst.

De visitatiecommissie heeft gesproken met de heren A. Aansorgh, voorzitter en W. Visser en mevrouw I. Waninge.

Daarnaast heeft de visitatiecommissie gesproken met leden van diverse bewonerscommissies: de heer L. Oude Huikink, bewonerscommissie Fleminghof, de heer H. ter Braak, bewonerscommissie De Beukenhof, de heer G. Haasewinkel, bewonerscommissie De Klokstee, de heer P. Dikken, bewonerscommissie 't Vendel en mevrouw Cissy Mastwijk-Kattenbelt, bewonerscommissie La Letterie.

Maatschappelijke instellingen

Welbions werkt samen met maatschappelijke instellingen op het gebied van zorg, welzijn en onderwijs.

- Humanitas Onder Dak: is een vangnetorganisatie die hulp biedt aan jongeren en volwassenen als zij de aansluiting bij de samenleving zijn kwijtgeraakt of dreigen kwijt te raken. HOD biedt professionele opvang en begeleiding in verschillende steden in Twente en Groningen. HOD geeft deze mensen vraaggerichte begeleiding vanuit de humanistische grondwaarden: gelijkwaardigheid, eigen verantwoordelijkheid, eigen regie en eigen kracht, zodat zij weer volwaardig kunnen participeren in de samenleving
- Carintreggeland / Twinta: Twinta verhuurt (als onderdeel van Carintreggeland) ruim 500 woningen. Een aantal woningen is gebouwd tegen of in de nabijheid van een Carintreggeland Huis. Veel van deze woningen zijn in Hengelo gelegen
- Trivium Meulenbelt Zorg: TMZ biedt zorg in de gemeenten Almelo, Borne, Enschede, Hengelo, Tubbergen en Twenterand
- Wijkkracht: maakt zich sterk voor een Hengelose samenleving waarin iedereen meedoet, meetelt en omziet naar elkaar. Door de inzet van sociale wijkteams en meerdere stedelijke diensten biedt zij zo snel, zo licht en zo dichtbij als mogelijk ondersteuning. Hengelo kent drie wijkteams met ieder een eigen werkgebied: Noord, Midden en Zuid. In de sociale wijkteams is veel expertise aanwezig;

mantelzorgondersteuning, ouderenwerk, ondersteuning mensen met een beperking, maatschappelijk werk, sociaal cultureel werk en preventieve wijkverpleegkundige zorg. Het wijkteam is er dus voor iedereen met een vraag, verzoek of idee

- Scoren in de Wijk: FC Twente wil er ook zijn voor de regio(bewoners). Uitgangspunt blijft dat FC Twente altijd zal delen om van daaruit te vermenigvuldigen. Dat betekent blijvend betrokken zijn bij de leefomgeving en sociaal-maatschappelijke realiteit van mensen, instellingen en vertegenwoordigers met wie samen de Twentse samenleving wordt gevormd. De solidariteitsgedachte krijgt vorm en inhoud met de Stichting FC Twente, Scoren in de wijk. De maatschappelijke projecten en activiteiten van de stichting richten zich op het verbeteren van de positie van kwetsbare groepen in de Twentse samenleving. Daarbij maakt het gebruik van de mobiliserende en verbindende kracht van FC Twente, om zo iedereen de kans te geven trots op eigen benen te staan.

De visitatiecommissie heeft met de volgende vertegenwoordigers van bovenstaande organisaties gesproken: mevrouw E. van Spall (Wijkkracht), de heer D. Kroes (Scoren in de wijk, onderdeel van FC Twente),

de heer B. Deliën (Humanitas Onder Dak), de heer H. Munster (Twinta / Carintreggeland) en de heer J. van der Wal, Trivium Meulenbelt Zorg.

Co-makers

Welbions werkt ook nauw samen met diverse co-makers:

- Janssen de Jong Bouw: ontwerpt, bouwt en beheert particulier en commercieel vastgoed vanuit de visie dat samen met de klant de beste oplossing gerealiseerd wordt. In de aanpak wordt de opdrachtgever geheel 'ontzorgd'. Zij richt zich op woning- en utiliteitsbouw, onderhoud, renovatie en Design, Build & Maintain. Moderne technologieën als Lean en het Bouw Informatie Model (BIM) aangevuld met innovatieve producten, maken dat zij slim, snel en duurzaam kunnen bouwen. Janssen de Jong Bouw is gevestigd in Son en Breugel (Sciencepark Eindhoven), Venlo, Den Bosch, Hengelo en Deventer
- Voskamp Groep: biedt integrale oplossingen voor opdrachtgevers en gebruikers van multifunctionele gebouwen. Zij combineert de disciplines die nodig zijn voor multifunctioneel gebruik, bestaande uit hang- en sluitwerk, deurautomatiek, inbraak- en brandbeveiliging en vergrendeltechniek. Inclusief de installatie. Voordeel voor de opdrachtgever is 1 aanspreekpunt. Datzelfde geldt voor de gebruiker
- Installatiebedrijf Vehof: in de regio Twente is Installatiebedrijf Vehof B.V. met meer dan 25 jaar ervaring en bijna 30 professionele krachten, een speler van formaat. Particulier en bedrijven weten de installateur te vinden voor loodgieterswerk, sanitair en verwarming maar ook voor aanleg datanetwerken en elektrische installaties. Vehof is een maatschappelijk verantwoorde ondernemer met oog voor de leefomgeving, voor mens en milieu. Met kennis en ervaring in energiezuinige, energieneutrale of zelf energieopwekkende installaties, lopen zij voorop
- Gebr. van der Geest schilder- en vastgoedonderhoud: dit bedrijf bestaat sinds 1922. Inmiddels wordt het bedrijf gerund door de vierde generatie en voeren zij het onderhoud uit voor zowel particulieren als bedrijven en instellingen. Zij zijn actief in het volledige onderhoud van woningen en gebouwen. Hierbij wordt continu gezocht naar het bieden van innovatieve oplossingen waarmee de onderhoudskosten voor vastgoedeigenaren zo laag mogelijk kunnen worden gehouden bij een overeengekomen kwaliteitsniveau.

- Dura Vermeer: Dura Vermeer is al van oorsprong een familiebedrijf en streeft ernaar dat bouwobjecten een economisch en maatschappelijk rendement moeten opleveren voor meerdere generaties, door duurzame omgevingen te creëren waar gebruikers zich prettig voelen.

De visitatiecommissie heeft met de volgende vertegenwoordigers daarvan gesproken: de heer P. Faulhaber (Installatiebedrijf Vehof), de heer H. Pluimers (Dura Vermeer Hengelo), de heer D. van der Geest (Gebr. van der Geest schilder- en vastgoedonderhoud), de heer M. Krakkers (Janssen en de Jong Bouw) en de heer F. Heidanus (Voskamp Groep).

4.4 Belanghebbenden over Welbions

4.4.1 Typering van Welbions

Aan de belanghebbenden is gevraagd Welbions in een aantal woorden te typeren. In onderstaand plaatje is de uitkomst hiervan weergegeven. Welbions wordt vooral getypeerd als betrokken, betrouwbaar en open.



4.4.2 De beoordeling van de tevredenheid van belanghebbenden over Welbions

gemeenten

tevredenheid over de maatschappelijke prestaties: 7,6

De gemeente Borne is positief over de prestaties van Welbions in Borne. Alle prestatievelden scoren een 7 of hoger. Discussiepunt is de bouwopgave in de Bornsche Maten en de rol van Welbions daarin, maar dat wordt binnenkort opgelost zo wordt verwacht. Het project Fleminghof in het centrum van Borne kan op veel waardering rekenen.

De gemeente Hengelo is ook dik tevreden over de prestaties van Welbions in de stad. De gemeente scoort 8-en of hoger op de verschillende prestatievelden. Er liggen duidelijke prestatieafspraken.

Welbions is bereid om te investeren en laat dat ook zien.

Voor de kwaliteit van de woningen en het woningbeheer scoort bij de twee gemeenten zeer goed met een gemiddelde van 8,2.

tevredenheid over de relatie en communicatie: 7,5

De gemeente Borne is positief over de relatie en communicatie met Welbions. Welbions is betrouwbaar en open, alles kan worden besproken. De gemeente zou graag zien dat Welbions nog meer haar best doet om de voordelen van de fusie te laten zien.

Ook in Hengelo is de relatie en communicatie tussen de gemeente en Welbions goed. Welbions is de enige corporatie en zij hebben een intensieve relatie, waarbinnen breed de verdere ontwikkeling van Hengelo aangepakt wordt, ook sociaal.

tevredenheid over de invloed op beleid: 7,0

Door de gemeente Borne wordt de tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van Welbions ook ruim voldoende beoordeeld. Met Welbions kan over alles gesproken worden en zij proberen volop mee te werken. De huisvesting van statushouders is daar een goed voorbeeld van. Ook in Hengelo wordt de invloed als ruim voldoende ervaren. Er is een goede sfeer en relatie om gezamenlijk problemen en opgaven aan te pakken.

huurders

tevredenheid over de maatschappelijke prestaties: 6,9

De maatschappelijke prestaties worden door Ookbions met ruim voldoende beoordeeld. Door de fusie is Welbions beter geworden (onder andere door de kleinschaligheid van Borne). De bewonerscommissies zijn minder tevreden over de kwaliteit van de dienstverlening. Welbions vinden zij groot en log, zeker vanuit Borne. In Hengelo is men positiever daarover.

Opvallend was de waardering van de afhandeling van klachten: vanuit bewonersorganisaties werd duidelijk aangegeven dat zowel de bereikbaarheid van medewerkers als klantvriendelijke bejegening naar bewoners bij klachtenafhandeling beter konden. In de cijfers komt dit niet zo tot uitdrukking vanwege het gemiddelde.

tevredenheid over de relatie en communicatie: 6,9

De huurdersvertegenwoordiging is tevreden over de relatie en de communicatie met Welbions. De contacten in de en met de organisatie zijn prima. Er wordt naar hen geluisterd, ze krijgen alle ondersteuning die nodig is. Er wordt immers veel van hen gevraagd. Als verbeterpunt zien zij vooral de terugkoppeling van klachten die terecht komen bij de klachtencommissie. Vaak zijn die klachten ook via hen gelopen en zijn zij benieuwd wat er mee gedaan is. Terugkoppeling wordt op prijs gesteld. Dit signaal komt ook uit de bewonerscommissies. Als een klacht is ingediend blijft het lang stil en weet men niet of en wat er gebeurt.

tevredenheid over de invloed op beleid: 6,7

Ookbions is tevreden over de invloed op het beleid van Welbions. Er wordt naar hen geluisterd en het overleg is open.

overige partijen

tevredenheid over de maatschappelijke prestaties: 7,6

De diverse maatschappelijke organisaties en comakers zijn zondermeer positief over de prestaties van Welbions. Vooral haar inzet in de wijken en innovativiteit worden gewaardeerd. Qua cijfers zijn er niet echt uitschieters in positieve c.q. negatieve zin. Ook al beperkt de nieuwe Woningwet de rol en inzet van woningcorporaties, iedereen is er van overtuigd dat Welbions het maximale probeert te blijven doen en zeer betrokken is bij het wel en wee van haar bewoners.

De comakers denken dat Welbions nog wel een slag kan maken door de inzet van digitale middelen. In de markt zijn ze daar al verder mee.

tevredenheid over de relatie en communicatie: 8,1

De relatie en de communicatie worden goed beoordeeld. Er zou meer gezamenlijk strategisch overleg kunnen plaatsvinden over grotere vraagstukken waar meerdere partijen bij betrokken zijn en verantwoordelijkheid dragen.

tevredenheid over de invloed op beleid: 7,1

Naar het idee van een aantal zorgpartijen probeert Welbions maximaal mee te denken en mee te werken aan het oplossen van sociale problemen (zoals bijvoorbeeld opvang van daklozen in Hengelo). Of dat voldoende is, kunnen zij niet altijd inschatten. Duidelijk is wel dat vastgoed steeds meer flexibeler ingezet moet worden en niet specifiek aan doelgroepen gekoppeld moet worden.

In onderstaande tabel zijn alle cijfermatige oordelen van de belanghebbenden weergegeven. Deze cijfers zijn zowel aan de gesprekken als aan de schriftelijke enquêtes ontleend.

	Prestatievelden	huurders	gemeenten	overige belanghebbenden	gemiddelde cijfer
	<i>Aantal respondenten</i>	<i>n = 7</i>	<i>n = 6</i>	<i>n = 14</i>	<i>n = 27*</i>
De tevredenheid over de maatschappelijke prestaties	1. huisvesting primaire doelgroep	7,2	7,5	7,5	7,4
	2. huisvesting bijzondere doelgroepen	6,7	7,7	7,3	7,2
	3. kwaliteit woningen en woningbeheer	7,0	8,2	7,7	7,6
	4. (des)investeren vastgoed	6,8	7,5	7,7	7,3
	5. kwaliteit wijken en buurten	7,0	7,2	7,8	7,3
	6. overige / andere prestaties	-	-	-	-
	Gemiddelde	6,9	7,6	7,6	7,4
De tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie		6,7	7,0	7,1	7,0
De tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie		6,9	7,5	8,1	7,5

*de drie categorieën belanghebbenden scoren alle even zwaar in de eindscore per onderdeel, ondanks het verschillende aantal respondenten.

4.4.3 Aangedragen verbeterpunten door belanghebbenden

Zowel in de gesprekken als in de schriftelijke enquêtes hebben belanghebbenden (individueel) waar mogelijk verbeterpunten aangegeven voor Welbions. Deze punten zijn samengebundeld en worden per categorie belanghebbenden hieronder letterlijk en zonder interpretatie weergegeven:

Gemeente

- beleid gemeente nadrukkelijk betrekken
- afname overlast gevende bewoners
- meer inzicht in financiële mogelijkheden door fusie
- beter inzicht bieden in strategisch voorraadbeleid, lange termijn planning, nieuwbouwplanning
- woningtoewijzingsbeleid
- nog actiever deelnemen aan sociale projecten
- meer focus op minder projecten (afmaken waar je aan begint)
- 12 nieuwbouwwoningen per jaar in Borne.

Huurders

- vlottere afwikkeling klachten
- openheid over labeling complexen
- klant op 1
- betere informatie
- communicatie
- klachtenafhandeling
- sneller vervangen gedateerde onderdelen van complexen
- betaalbaarheid waarborgen
- veiligheid
- zoeken naar meer verduurzaming
- doen wat je zegt.

Overige belanghebbenden

- periodiek afstemmingsoverleg
- meer tijd en aandacht voor buurtbeheer
- koppeling financiering en vastgoedstrategie
- meer ketensamenwerking
- helderheid in waar wel en waar niet kan worden samengewerkt
- optimaliseren logistiek proces
- meer samen optrekken om kwetsbaren te huisvesten
- vaker specifiek overleg soorten onderhoud
- marktanalyse behoeften lokaal versus regionaal
- sneller antwoord op offertes
- vast contactpersoon voor cliënten

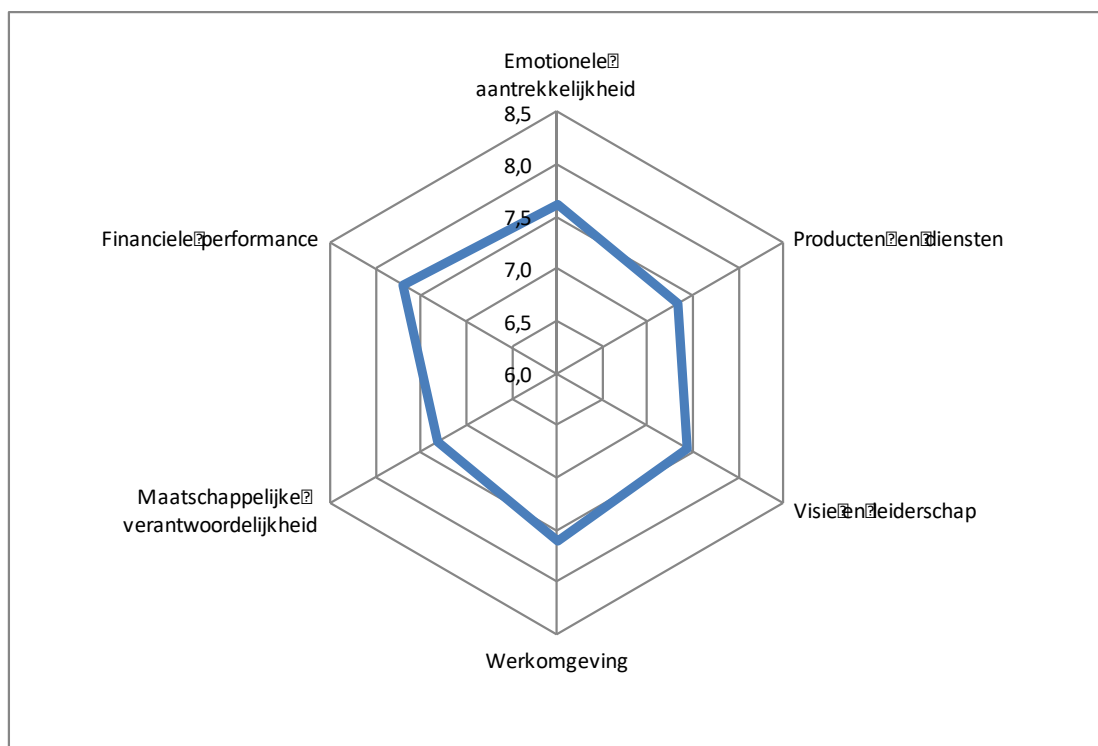
- digitalisering
- kennis verbreden voor mensen die woningen opnemen
- bovenlokale issues agenderen in Woon Twente
- meer duidelijkheid inzake portefeuillehouders.

4.5 Welbions's reputatie

In de enquête heeft de visitatiecommissie, naast de cijfermatige oordelen die de visitatiemethodiek vereist, ook gevraagd naar het algemene beeld van de belanghebbenden over Welbions. Dit beeld is opgebouwd uit de 19 elementen van het Reputation Quotiënt model van Fombrun, Gardberg en Sever. Deze aanvullende informatie heeft geen invloed op de scores die volgens de visitatiemethodiek zijn toegekend.

Welbions heeft een reputatie met een gemiddelde score van afgerond een 8. Een goede reputatie!

In onderstaande figuur is te zien hoe deze score is opgebouwd op de zes dimensies van het Reputatie Quotiënt Model.



In de bijlagen is een overzicht opgenomen van scores op de 19 elementen waaruit het Reputatie Quotiënt Model bestaat. De cijfers laten zien dat Welbions boven haar gemiddelde scoort bij emotionele aantrekkelijkheid, werkomgeving en financiële performance. Het beste (8,0) scoort financiën op orde.

4.6 Waardering van het netwerk waarin Welbions opereert

Welbions is deelnemer in het netwerk van allerlei maatschappelijke instellingen in Hengelo en Borne. Samen werken zij aan het realiseren van beoogde maatschappelijke effecten. Aan de belanghebbenden van Welbions is in de enquête ook gevraagd hun waardering te geven aan het gezamenlijke netwerk. Dit maakt de beoordeling van Welbions door de belanghebbenden wat minder eenrichtingsverkeer. Want de resultaten zijn natuurlijk van meer factoren afhankelijk dan alleen de prestaties van de corporatie, maar ook van de inbreng en bijdrage van alle partners. Het bestuur en management van Welbions heeft zelf ook het netwerk beoordeeld. Zo ontstaat een evenwichtiger beeld. In de enquête is hiervoor gebruik gemaakt van vragen gebaseerd op het promotieonderzoek van Pieterjan van Delden naar "Sterke Netwerken"². Van Delden maakt een onderscheid in:

- *Initiële condities*: condities die de samenwerking op gang brengen, maar weinig effect hebben op de resultaten
- *niveaubepalende condities*: condities die de omvang van het resultaat van de samenwerking bepalen
- *effectuerende condities*: condities die de diepere doorwerking en het maatschappelijk effect van de samenwerking bepalen
- *faciliterende condities*: condities die het samenwerkingsresultaat beperken of verruimen

De uitkomsten van de vragen in de enquête zijn gebruikt om in de gesprekken met de belanghebbenden hierop te reflecteren en te verdiepen. Het maakt geen onderdeel uit van de visitatiemethodiek.

Het gemiddelde oordeel van de betrokken belanghebbenden en het bestuur en managementteam van Welbions is een 7.

Positieve uitschieters zijn de waardering voor urgentie, bereidheid tot samenwerking en de doelen van samenwerking. Het zit wel goed met de initiële condities in de samenwerking.

Een andere invulling aan het beschikbaar stellen van extra middelen en invulling van de regiefunctie door de overheid zou de resultaten van de samenwerking versterken. Het realiseren van gewenste prestaties is nu wel heel erg gelegd op de schouders van Welbions.

4.7 Bewonderpunten en verwonderpunten

De visitatiecommissie heeft een aantal sterke en zwakke punten geconstateerd met betrekking tot de relatie met de belanghebbenden:

Bewonderpunt

- Welbions wordt zonder uitzondering zeer gewaardeerd in Borne en Hengelo. Een betrouwbare en fijne partij.

Verwonderpunt

- De houding van bestuurlijk Borne verbaast enigszins. Zij scharen zich niet vierkant achter de fusie terwijl het Borne duidelijke voordelen heeft gebracht en brengt.

² Sterke Netwerken, Pieterjan van Delden, Uitgeverij Van Gennep BV, 2009

5 Presteren naar Vermogen

5.1 Beoordelingskader

De visitatiecommissie beoordeelt of Welbions 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. De commissie oordeelt over de financiële continuïteit (houdt men het maatschappelijk vermogen voldoende op peil), de doelmatigheid (werkt men aan een sobere bedrijfsvoering) en een verantwoorde inzet van vermogen.

5.2 Relevante ontwikkelingen

De wereld waarin corporaties opereren, is gedurende de visitatieperiode volop in beweging geweest. Dat heeft ook zijn weerslag gehad op de financiële positie en perspectieven. In 2012 werden in de corporatiesector de gevolgen van het derivatenbeleid zichtbaar en werden in het bijzonder de effecten in het zogeheten het Vestia-debacle duidelijk, gevolgd door een saneringsheffing. In 2013 werd de verhuurderheffing geïntroduceerd. Voor Welbions betekende die laatste heffing in 2016 een bijdrage van circa € 7.834 miljoen en voor 2017 wordt dit € 8.718 miljoen.

Met de vaststelling van de nieuwe Woningwet en het daaraan gekoppelde Besluit toegelaten instellingen volkshuisvesting medio 2015 werden ook nieuwe financieel-administratieve opdrachten vastgelegd (financieel reglement, scheiding DAEB en niet-DAEB, waardering op marktwaarde). Ook kwam er in 2015 een nieuwe Governancecode.

In de visitatieperiode werden verder onder andere nieuwe kaders gesteld op het gebied van wonen en zorg, treasury en op het gebied van de woningtoewijzing. Volkshuisvestelijk kwamen er thema's op als woonlasten, energiebesparing en duurzaamheid, regio's met krimp en een haperende woningmarkt. Ook is van belang dat de minister voor elke corporatie de indicatieve bestedingsruimte heeft vastgesteld. Hierbij wordt ten aanzien van nieuwbouw, verbetering en huurmatiging per categorie de potentiële financiële ruimte afgezet tegen de voorgenomen plannen van de corporatie zelf. Omdat de indicatie valt buiten de visitatieperiode, zal in het navolgende daar niet verder op ingegaan worden. Tenslotte is voor Welbions van belang dat in 2015 een fusie werd bekrachtigd met Woningbeheer Borne.

5.3 Financiële continuïteit

De commissie beoordeelt in hoeverre en hoe Welbions haar financiële positie als maatschappelijke onderneming duurzaam op peil houdt. Daartoe heeft de commissie gesprekken gevoerd met de bestuurders, het managementteam en leden van de raad van commissarissen en kennisgenomen van de beschikbare cijfers van het CFV / Autoriteit woningcorporaties, het WSW en de accountantsrapportages. Ook is gebruik gemaakt van de beschikbare gegevens bij het Aedes Benchmark Centrum (ABC), onder andere voor de meest recente CiP-rapportage.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel daar de financiële continuïteit van Welbions gedurende de visitatieperiode niet in gevaar is geweest. Het oude Welbions van voor de fusie in 2015 had alle jaren

een voldoende solvabiliteit en financiële continuïteit c.q. was er in 2015 en 2016 geen sprake van interventies. Bij Woningbeheer Borne was in 2013 en 2014 sprake van een interventie omdat in de ogen van het CFV sprake was van een liquiditeitspositie die voor verbetering vatbaar was. De schuldbedragen per vhe waren te hoog. Het verbeterplan is begin 2014 ingediend en richtte zich op een versnelde afbouw van de schuldpositie per eenheid. Dat werd bereikt door meer verkoop, een wat ander huurbeleid en aanpassingen van de nieuwbouwinspanningen. Over 2015 en 2016 werd door de Autoriteit woningcorporaties bij Welbions na de fusie geconstateerd dat er geen interventies noodzakelijk waren. Tot 2012 was Welbions geen deelnemer bij het WSW. De garantstelling werd via de gemeente Hengelo geregeld. Bij beide organisaties en ook na de fusie werden gedurende de gehele visitatieperiode goedkeurende verklaringen bij de jaarrekening afgegeven. De financiële continuïteit was derhalve gewaarborgd.

In onderstaande tabel zijn de scores op de diverse parameters opgenomen.

Ratio's	2012	2013	2014	2015	2016
Continuïteitsoordeel CFV	A1 bij zowel Welbions als WBB	WBB maakt verbeterplan Welbions krijgt 2 opmerkingen, geen interventies.	Bij WBB monitoring van verbeterplan	Geen opmerkingen en/of interventies.	
Solvabiliteit > 20 % Verhouding eigen en vreemd vermogen.	WBB: 28% W: 26%	WBB: 32% W: 28%	WBB: 33% W: 29%	35%	34%
Loan to value (LTV): norm WSW is < 75%. Laat zien welke waarde van het bezit is gefinancierd.	WBB: 70% W: 67%	WBB: 81% W: 70%	WBB: 80% W: 67%	67%	67%
Interest Coverage Rate (ICR): norm WSW is > 1,4. Geeft aan in hoeverre vanuit de exploitatiekasstroom van het bestaand bezit de rente betaald kan worden.	WBB: 1,5 W: 1,4	WBB: 1,6 W: 1,7	WBB: 1,6 W: 1,6	1,8	1,9
Debt Service Coverage Ratio (DSCR): norm WSW is > 1,0. Geeft inzicht in de toekomstige kasstromen uit operationele activiteiten t.o.v. de te betalen rente en aflossing.	WBB: 2,2% W: 1,7%	WBB: 1,0 W: 1,2	WBB: 1,1 W: 1,1	1,2	1,2

Bron: CiP, oordeels- en toezichtbrieven CFV/Aw, jaarrekeningen Welbions

De opmerkingen bij Welbions in 2013 betroffen de kwaliteit van de aangeleverde informatie alsmede kanttekeningen bij de op zich positief beoordeelde draagkracht van het vermogen en raakten de voorspelbaarheid/stuurbaarheid van huren, investeren en kosten reorganisatie. Na 2015 waren er geen opmerkingen en/of interventies. De hoge schuldpositie bij Woonbeheer Borne per eenheid is mede veroorzaakt door de omvang van de investeringen in grote nieuwbouwprojecten. Na de fusie was deze ratio ook niet meer van belang. Bij beide corporaties was voor 2015 sprake van een actieve sturing in relatie tot het vermogen en het gevoerde strategische voorraadbeleid. Daarbij is ook gestuurd om te kunnen voldoen aan de normen van de financiële toezichthouder door het aanhouden van een marge boven die normen. Vanuit de meerjarenplannen werden vertalingen gemaakt naar jaarplannen en begroting en werd actief gemonitord op de effecten van voorgenomen beleid en de realisatie en werden scenario's ontwikkeld. Er werd en wordt gestuurd op kasstromen. Bij Welbions was in de gehele

visitatieperiode sprake van een primaire focus op de kerntaak. De portefeuillestrategie is in 2015 geactualiseerd en er is een wensportefeuille en transitieopgave gedefinieerd. Huurbeleid is na 4 jaar in 2016 geactualiseerd.

Voor het geheel van verantwoorden van jaarplannen en begrotingen naar resultaten en het tussentijds monitoren van wat er gebeurt en zo nodig bijsturen, het in kaart brengen van de risico's, de aansturing via de kasstromen op de volkshuisvestelijke investeringsopgave en de daarbij gecreëerde en bewaakte reserve via een consequent gehanteerde normstelling en het ontwikkelen van scenario's is een pluspunt toegekend.

5.4 Doelmatigheid

Bij het onderdeel doelmatigheid wordt beoordeeld of de corporatie een gezonde, sobere en doelmatige bedrijfsvoering heeft en efficiënt omgaat met de beschikbare middelen. Deze beoordeling heeft plaatsgevonden op basis van managementdocumenten, benchmarkgegevens en interviews met de bestuurders, raad van commissarissen en managementteam.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Welbions voldoet aan de minimale eis voor een 6, omdat al van 2012 actief gestuurd is op het thema sober en doelmatig. Bij de vorming van het oordeel heeft de visitatiecommissie zich niet zo zeer laten leiden door de cijfers uit de benchmark door de lastige vergelijking vanwege cijfers van voor de fusie en van na de fusie. Daarbij is op onderdelen sprake van een positieve afwijking, op andere van een negatieve afwijking. Met het project "Blokbestendig" werden de kaders en uitgangspunten voor de toekomstige organisatie neergezet. Dit kreeg in 2013/14 een vervolg met het meerjarenplan "Welbions toekomstgericht". Daarboven op werden de effecten van de verhuurderheffing in 2014 en vervolgens de fusie met Woonbeheer Borne in 2015 geïmplementeerd. Bij alle vier de elementen is sprake van een actieve sturing op de gewenste bedrijfsvoering. Bedroeg het aantal medewerkers in 2011 nog 209 (187,5 fte), in 2015 was sprake van 143 medewerkers (130,4 fte). In de gesprekken met Ondernemingsraad en medewerkers was duidelijk dat de aandacht en implementatie voor een efficiëntere organisatie intern een groot effect heeft gehad.

De vier gekozen organisatiedoelen waren helder. Twee daarvan sloegen op de volkshuisvestelijke meerwaarde en twee op de bedrijfsvoering. De koppeling van meerjarenplan, jaarplannen en activiteitenplannen per afdeling/team zat goed in elkaar. Hoe pijnlijk sommige beslissingen ook vielen binnen het werkapparaat, de besluiten werden gedragen en uitgevoerd en de medewerkers-tevredenheid is hoog.

In de navolgende tabel illustreren we de ontwikkeling van de bedrijfslasten met enkele cijfers:

	netto bedrijfslasten per vhe		vhe per fte		personeelskosten per fte	
	Welbions	referentie	Welbions	referentie	Welbions	referentie
2012	WBB: € 1.061	€ 1.281	WBB: 139	95	WBB: € 78.225	€ 69.246
	W: € 1.357	€ 1.297	W: 89	87	W: € 74.372	€ 68.586
2013	WBB: € 949	€ 1.337	WBB: 141	97	WBB: € 78.876	€ 71.600
	W: € 1.358	€ 1.298	W: 94	91	W: € 67.943	€ 71.253
2014	WBB: n.b.	n.b.	WBB: 138	n.b.	WBB: € 80.592	n.b.

	W: € 880*	€ 932*	W: 100	100	W: € 76.968	€ 73.499
2015	€ 797*	€ 853*	118	106	€ 318**	€ 348**
2016	n.b.	n.b.	124	n.b.	n.b.	n.b.

Bron: CIP 2012-2015, jaarverslagen Welbions

*) deze cijfers zijn op basis van de CIP 2014: dit betreft de geharmoniseerde beïnvloedbare netto bedrijfslasten.

**) Aedes benchmark over 2015 geeft geen personeelskosten meer per fte maar per vhe.

De visitatiecommissie vindt het opvallend dat bestuur en raad van commissarissen al in 2013 bij de uitwerking van een andere organisatiestructuur en omvang naast de strategische en financiële doelen, ook erg veel aandacht hadden voor de in de toekomst gewenste cultuur. In het toen geschetste toekomstige verdienmodel worden heldere keuzes gemaakt, projecten en programmadoelen benoemd alsmede de opdrachtgevers, projectleiders en planning. Het geven van vertrouwen en verantwoordelijkheid was onderdeel van de ontwikkeling van 'persoonlijk leiderschap' van alle medewerkers. Basis van dit alles is het document "Welbions toekomstgericht". De geformuleerde doelstelling om € 3,4 miljoen te besparen, is gehaald.

De visitatiecommissie kent 1 pluspunt toe op basis van de volgende constatering:

- De aandacht die al vanaf 2013 consequent is gestoken in de gewenste bedrijfsvoering en de aansluiting op de volkshuisvestelijke doelstellingen.
- De wijze waarop scenario's zijn ontwikkeld en bijstellingen hebben plaatsgevonden.

5.5 Vermogensinzet

De visitatiecommissie heeft beoordeeld of en op basis waarvan de corporatie de inzet van het vermogen voor maatschappelijke prestaties verantwoordt, met aandacht voor inzet van het beschikbare vermogen, inclusief verantwoording en motivering, en het uitvoeren van evaluaties.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

Welbions voldoet aan de norm voor een 6: er is sprake van een duidelijke relatie tussen de gestelde volkshuisvestelijke doelen en de mate van realisatie daarvan. De verantwoording is evenzeer helder. Men heeft bewust gekozen voor een aantal financiële ratio's waarbij men nog ruimte creëerde ten opzichte van de ratio's van de landelijke toezichthouder en het WSW.

Daarboven kent de commissie twee pluspunten toe. De overwegingen zijn de volgende:

- Door de fusie is extra investeringsruimte ontstaan waarbij bewust gekeken is naar de thema's van beschikbaarheid (nieuwbouw investeringen), kwaliteit (verduurzaming) en betaalbaarheid.
- Zowel in Borne als in Hengelo kunnen de komende jaren net als de afgelopen vier jaar, investeringen plaats vinden conform de met de gemeente gemaakte afspraken.
- Er is (en was ook voor 2015 bij beide corporaties) sprake van een investeringsstrategie waarbij de doelen helder worden neergezet.
- Er is een koppeling gelegd met de financiële ratio's en mogelijke opbrengsten in de bedrijfsvoering door de ingezette organisatieveranderingen.
- Het portefeuillebeleid wordt regelmatig geëvalueerd en herijkt waar nodig of gewenst.
- Er vinden jaarlijks audits plaats over onder meer toewijzingen en verkopen.

- Met interne en externe stakeholders vindt jaarlijks afstemming plaats in de zogeheten “knoppensessies” over het te voeren portefeuillebeleid.

In het kader van de gewenste investeringsstrategie heeft Welbions in 2015 een onderzoek laten uitvoeren naar de betaalbaarheid en beschikbaarheid, mede ook ter onderbouwing van de met de gemeente nog te maken prestatieafspraken. In 2016 is de herijking van de portefeuillestrategie afgerond. De woonvisie van de gemeente Hengelo werd in 2016 afgerond, die van Borne volgt medio 2017. Jaarlijks worden de maatschappelijke prestaties geëvalueerd en in het volkshuisvestings- en jaarverslag wordt helder verantwoording afgelegd. Voor de corporatie geldt dat zij na de vaststelling van het risicomanagementbeleid eind 2016 als herijking op het in 2011 op dit terrein vastgestelde beleid, de komende jaren actief zal gaan werken aan het vervaardigen van een risicokaart die jaarlijks zal worden vastgesteld en ook met de raad van commissarissen zal worden besproken. Van belang daarbij is het zoeken van een goede aansluiting tussen het risicomanagementbeleid, het assetmanagement, het sturen op marktwaarde, de portefeuillestrategie en een verdere verduurzaming van de woningvoorraad. Het inzetten en verantwoorden op waar de komende jaren het vermogen wordt ingezet, zal hierop gebaseerd worden. De keuzes betreffen betaalbaarheid (woonlastenvraagstuk), beschikbaarheid (investeren in nieuwbouw) of kwaliteit (onderhoud, renovatie en verduurzaming). Daarnaast zal het vraagstuk van de verdere organisatieontwikkeling (cultuur, vormgeving en structuur organisatie en efficiency) onderdeel gaan vormen van het risicomanagementbeleid.

5.6 Bewonder- en verwonderpunten

Bewonderpunten

- De aandacht die al vanaf 2013 gelegd werd tussen de organisatiedoelstellingen tot afslanken en de gewenste cultuur met als speerpunt het “persoonlijk leiderschap” van elke medewerker.
- De manier waarop de organisatie de verschillende zaken heeft opgepakt en vertaald: de fusie van 2008, het traject “Welbions toekomstgericht”, de effecten van de verhuurderheffing, het uitwerken van de nieuwe Woningwet en de fusie in 2015. Nazorg en begeleiding van te vertrekken medewerkers oogst waardering, zowel in- als extern.
- Sleutel voor het succes lag bij de medewerkers en de wijze van aansturing van bestuur/leidinggevenden.

Verwonderpunt

- Volkshuisvestelijk is een aantal zaken (erg) goed opgepakt en dat terwijl binnen de organisatie van alles speelde. Men lijkt dat eigenlijk “gewoontjes” te vinden, maar dat is het in de ogen van de visitatiecommissie niet. Is Welbions te ingetogen in haar communicatiebeleid?

5.7 Totale beoordeling presteren naar vermogen

De visitatiecommissie beoordeelt het presteren naar vermogen met een 7,4:

(waarbij de financiële continuïteit en doelmatigheid beide 30% van de totale score bepalen en de vermogensinzet 40%).

Presteren naar vermogen	Beoordeling visitatiecommissie
financiële continuïteit	7
doelmatigheid	7
vermogensinzet	8
Oordeel	7,4

6 Governance

6.1 Beoordelingskader

Bij Governance vormt de visitatiecommissie zich een oordeel over:

- de besturing
- het interne toezicht
- de externe legitimering en externe verantwoording.

6.2 Relevante ontwikkelingen

De belangrijkste ontwikkeling voor de Governance in de visitatieperiode is de fusie tussen Welbions en Woonbeheer Borne die medio 2015 zijn beslag heeft gekregen. Met deze fusie is een bestuur/directie ontstaan bestaande uit twee personen en is ook de raad van commissarissen gaan bestaan uit commissarissen van de beide rechtsvoorgangers. Met daarbij de afspraak dat door natuurlijk verloop het aantal commissarissen in de loop der tijd teruggebracht zal worden. De raad van commissarissen stelt zich dan nu ook de vraag wat de ideale omvang is van de raad van commissarissen voor Welbions.

6.3 Besturing

Besturing omvat de onderdelen Plan, Check en Act (Do is al beoordeeld bij Presteren naar Opgaven en Ambities en Presteren volgens Belanghebbenden). De visitatiecommissie vormt zich een oordeel over de kwaliteit van het proces van prestatiesturing en strategievorming van de corporatie.

6.3.1 Plan

Het ijkpunt "Plan" is opgebouwd uit de onderdelen "visie" en "vertaling doelen".

Visie

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

Er is een actuele woonvisie voor Hengelo en de woonvisie voor Borne staat op het punt vastgesteld te worden. Door een verschil in inzicht tussen de beide gemeenten met betrekking tot de ontwikkeling van de Bornsche Maten, bleek het (nog) niet mogelijk om te komen tot een gezamenlijke woonvisie voor beide gemeenten. Tijdens de visitatie, maar na de gesprekken, zijn er afspraken gemaakt tussen de Netwerkstadgemeenten en de provincie Overijssel over de gezamenlijke programmering van de woningbouw en daarin ook afspraken over de ontwikkeling van de Bornsche Maten.

Welbions heeft tevens een Ondernemingsplan dat loopt tot 2017. Naast de recente woonvisie en een recente analyse van de woningmarkt wil Welbions ook de uitkomsten van de visitatie benutten om een nieuw ondernemingsplan op te stellen. Welbions voldoet met dit alles aan het ijkpunt voor een 6.

De visitatiecommissie kent twee extra punten toe omdat:

- Er jaarlijks een vertaling van de visie naar de doelen voor dat jaar plaatsvindt, waarbij ook beoordeeld wordt of de visie aangescherpt dient te worden op basis van recente ontwikkelingen en inzichten. Hiermee blijft de visie uiterst actueel.
- De visie speelt, zichtbaar voor de commissie in de gesprekken en in de stukken, een duidelijke rol in de besturing van de organisatie. Ook de raad van commissarissen speelt hierin een duidelijke rol.
- Het ondernemingsplan kent goede analyses van ontwikkelingen en de kansen en risico's daarvan, er wordt door Welbions gebruik gemaakt van risicoanalyses en scenario's. Ook heeft de commissie geconstateerd dat de belanghebbenden door Welbions goed betrokken en gehoord worden.

Vertaling doelen

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

Welbions heeft de visie vertaald naar strategische en tactische doelen, operationele activiteiten en financiële randvoorwaarden. Welbions voldoet daarmee aan de vereisten voor een 6.

De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe vanwege:

- De wijze waarop de doelen vertaald worden naar organisatiedoelen voor een specifiek jaar en vervolgens ook vertaald worden naar afdelingsdoelen voor een specifiek jaar. De commissie heeft geconstateerd dat dit een jaarlijks uitgevoerde werkwijze is.
- De doelen, en de jaarlijkse vertaling daarvan naar organisatie en afdelingen, zijn bepalend voor de begroting, projectplannen en andere plannen.
- Welbions werkt, merkbaar voor haar omgeving, doelgericht aan de realisatie van haar plannen en afspraken.

De visitatiecommissie beoordeelt het meetpunt plan met een 8:

Besturing / plan	Beoordeling visitatiecommissie
visie	8
vertaling doelen	8
Oordeel	8,0

6.3.2 Check

Monitoring en rapportagesysteem

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

Welbions beschikt over een goed werkend monitoring- en rapportagesysteem waarmee periodiek gevolgd en gemeten wordt hoe de voorgenomen prestaties (financieel en inhoudelijk) vorderen. Daarmee voldoet Welbions aan de minimale vereisten voor een 6.

De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe vanwege de volgende constatering:

- De rapportages volgen de prestaties gedetailleerd. De jaarlijks opgestelde organisatiedoelen en afdelingsdoelen vormen daarvoor het fundament. De gedetailleerde vertaling naar doelen is de basis voor een gedetailleerd monitorings- en rapportagesysteem.
- De rapportages volgen zichtbaar zowel de volkshuisvestelijke als de financiële prestaties.
- De commissie heeft geconstateerd dat de viermaandelijke rapportage een duidelijk rol spelen door de hele organisatie.
- De frequentie van de rapportage past in systematisch sturen op de doelen, plannen en risico's.

6.3.3 Act

Sturing bij afwijkingen

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Welbions voldoet aan het ijkpunt voor een 6: de corporatie stuurt bij indien zij afwijkingen heeft geconstateerd, in eerste instantie door acties om doelen alsnog te realiseren, in tweede instantie door de doelen zelf aan te passen.

De visitatiecommissie geeft een pluspunt omdat:

- Er wordt binnen Welbions actief gestuurd op de realisatie van de doelen. Daarbij wordt gebruik gemaakt van zowel acties om geformuleerde doelen alsnog te bereiken als van aanpassing van de doelen. Dit laatste is al een overweging die een rol speelt bij het formuleren van de doelen voor een specifiek jaar. Act gaat daarmee dus verder dan reageren op de viermaandsrapportages.

De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld besturing met een 7,7:

Prestatieveld besturing	Beoordeling visitatiecommissie
plan	8
check	8
act	7
Oordeel	7,7

6.4 Intern toezicht

Het intern toezicht wordt door de visitatiecommissie aan de hand van de volgende drie meetpunten beoordeeld:

- het functioneren van de raad van commissarissen: dit wordt beoordeeld aan de hand van de criteria van de Vereniging Toezicht Woningcorporaties voor goed toezicht, waarbij vooral de actieve én zorgvuldige wijze waarop de raad van toezicht haar toezicht invult en verankert, bepalend zijn voor de hoogte van de score
- het gebruik van een toetsingskader
- het naleven van de Governancecode.

6.4.1 Functioneren raad van commissarissen

Het functioneren van de raad van commissarissen wordt op drie onderdelen beoordeeld: samenstelling, rolopvatting en zelfreflectie van de raad van commissarissen.

Samenstelling van de raad van commissarissen

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Welbions voldoet aan de eisen voor een 6. Welbions heeft een actuele profielschets. In deze profielschets zijn de kennis- en ervaringsgebieden uitgewerkt, alsmede de bijzondere vereisten die aan de kennis, vaardigheden en competenties van de (vice) voorzitter worden gesteld. Leden van de raad van commissarissen worden openbaar en buiten de eigen kring geworven. Deskundigheidsontwikkeling van de leden van de raad krijgt voldoende aandacht.

Als gevolg van de fusie is er verstraald een Auditcommissie ingesteld.

De commissie geeft een pluspunt voor:

- De weloverwogen wijze waarop een ontwikkelpad voor de raad van commissarissen is uitgezet na de fusie. Door samenvoeging van de raden van beide rechtsvoorgangers ontstond een te grote raad van commissarissen. Hierop is het rooster van aftreden aangepast om langs natuurlijke weg te gewenste omvang van 5 leden te bereiken. Tegelijkertijd is in 2015 een nieuw lid van de raad toegetreden om de diversiteit en kennis te waarborgen.

Rolopvatting

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

De raad van commissarissen is zich bewust van zijn rollen als toezichthouder, werkgever en klankbord, houdt die rollen scherp in de gaten en heeft de juiste balans tussen afstand en betrokkenheid. De relatie tussen de raad van commissarissen en de bestuurders is voldoende open, zakelijk en professioneel. Hiermee voldoet Welbions aan de minimale eisen voor een 6.

De commissie geeft twee pluspunten vanwege:

- De wijze waarop de toezichtrol zeer actief en gedegen wordt ingevuld. De commissie heeft vastgesteld dat de raad er bovenop zit en kritische vragen niet schuwt. In de gesprekken is de commissie gebleken dat de raad zich intensief inleest in de documenten die behandeld worden, zich actief op de hoogte stelt van de relevante omstandigheden, onder ander door haar gesprekken met de huurders en de medewerkers en doorvraagt tot de raad van mening is dat de vragen volledig zijn beantwoord. Daarnaast heeft de commissie vastgesteld dat de raad vanuit eigen opvattingen en deskundigheden het inhoudelijke debat met de bestuurder aangaat door positief kritisch door te vragen en naar informatie en argumenten.
De commissie is hierbij van mening dat het (door)ontwikkelen van een toetsingskader meer structuur in deze toezichtrol kan brengen.
- Om zich goed op de hoogte te stellen heeft de raad tweemaal per jaar overleg met het managementteam en ook een eigen toegang tot de controller en contact met de accountant. Ook heeft de raad van commissarissen tweemaal per jaar overleg met de ondernemingsraad en periodiek met de huurdersorganisatie.
- Het is de commissie gebleken dat de raad van commissarissen goed op de hoogte is van wat er bij de externe belanghouders speelt en daarin in zijn optreden rekening mee houdt. In zijn rol als toezichthouder, maar ook in zijn rol als werkgever en klankbord.

- Rond de fusie heeft de raad extra geïnvesteerd in de rol als klankbord voor de bestuurders rond de strategische beslissingen aangaande dit onderwerp.

Zelfreflectie

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

Elk jaar heeft de raad van commissarissen zijn eigen functioneren geëvalueerd, zowel zelfstandig als met begeleiding van externe deskundigen. Hiermee voldoet Welbions aan de vereisten voor een 6.

De commissie geeft twee pluspunten vanwege:

- De compleetheid van de evaluaties die uiteenlopende thema's betreffen en niet alleen over het verleden gaan, maar ook op de toekomst zijn gericht.
- Het gedegen combineren van evaluatie en ontwikkeling bij de fusie, waarbij de evaluatie eveneens benut werd om de Governancecode en het toezichtkader voor de nieuwe organisatie uit te werken.
- De commissie heeft geconstateerd dat uitkomsten van de evaluaties zichtbaar gebruikt worden om verbeteringen in processen en procedures door te voeren of eigen gedrag te veranderen of kennis te vergroten.

De visitatiecommissie beoordeelt het functioneren van de raad van commissarissen met een 7,7:

Functioneren raad van commissarissen	Beoordeling visitatiecommissie
samenstelling	7
rolopvatting	8
zelfreflectie	8
Oordeel	7,7

6.4.2 Toetsingskader

Actueel toetsingskader

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

Welbions voldoet aan het ijkpunt voor een 6, omdat de raad van commissarissen een actueel toezichtkader hanteert en daarnaast een toetsingskader met een risicoanalyse en daar inzicht in kan geven.

De commissie ziet geen aanleiding om pluspunten toe te kennen. Tevens constateert de commissie dat nadere invulling van het toezichtkader in een meer gedetailleerd toetsingskader extra duidelijkheid kan geven op de issues die de raad van belang acht in de besturing van de corporatie.

6.4.3 Governancecode

Naleving governancecode

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Welbions voldoet aan de minimale eisen voor een 6, omdat zij op alle punten de Governancecodes die in de visitatieperiode van toepassing waren/zijn, naleeft.

De visitatiecommissie geeft een pluspunt omdat:

- De commissie in haar gesprek met de raad van commissarissen heeft vastgesteld dat naleven van de Governancecode niet een formaliteit is, maar er in de raad een drive te constateren is om conform de code te handelen. In haar gesprekken met de raad en met de bestuurder is de commissie gebleken dat beide partijen een groot belang hechten aan het juist toepassen van de code. De gesprekken die gevoerd zijn om als onderdeel van de fusie het toezichtkader voor de nieuwe organisatie uit te werken zijn hiervan een sprekend voorbeeld hoe, met externe ondersteuning, gewerkt is aan de juiste toepassing van de code bij Welbions.

De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld intern toezicht met een 6,9:

Prestatieveld intern toezicht	Beoordeling visitatiecommissie
functioneren raad van commissarissen	7,7
toetsingskader	6
governancecode	7
Oordeel	6,9

6.5 Externe legitimering en verantwoording

Bij dit onderdeel beoordeelt de visitatiecommissie of de corporatie belanghebbenden bij beleidsvorming betreft en met hen een dialoog voert over de uitvoering van het beleid. Tevens wordt beoordeeld of de corporatie inzicht geeft in de realisatie van de beleidsdoelstellingen en hierover communiceert met relevante belanghebbenden.

6.5.1 Externe legitimatie

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

Welbions voldoet aan de eisen van externe legitimatie conform de Governancecode en de Overlegwet. Daarmee is een 6 gegarandeerd.

De commissie geeft twee pluspunten omdat:

- De commissie in de gesprekken met zowel bestuur en managementteam, als met de belanghebbenden heeft vastgesteld dat Welbions actief belanghebbenden betreft, zowel in de (beleids)voorbereiding als in de terugkoppeling.
- De commissie geconstateerd heeft dat de raad van commissarissen gestructureerd periodiek overleg heeft met huurdersvertegenwoordiging en ondernemingsraad en de behoeften en wensen uit dat overleg laat meewegen in de uitoefening van zijn taak.

- De commissie heeft vastgesteld dat het bestuur alles in het werk stelt om de huurdersvertegenwoordiging optimaal te laten functioneren en te ondersteunen. De huurdersvertegenwoordiging gaf daarbij aan dat het aanbod soms verder ging dan de vraag.

6.5.2 Openbare verantwoording

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Welbions voldoet aan het ijkpunt voor een 6, omdat de gerealiseerde prestaties staan vermeld in een openbare publicatie, waarbij ook belangrijke afwijkingen worden toegelicht.

De commissie geeft een pluspunt omdat:

- Het jaarverslag de voorgenomen en gerealiseerde prestatie goed zichtbaar maakt en toelicht in een goed leesbare en toegankelijke vorm.
- Het jaarverslag en de jaarrekening op de website zijn geplaatst.
- Het jaarverslag een uitgebreide verantwoording van de raad van commissarissen bevat.
- De raad ook buiten het jaarverslag zowel intern (medewerkers, ondernemingsraad) als extern (huurders) openheid van zaken geeft over haar werkwijze en standpunten en argumenten.

De visitatiecommissie beoordeelt externe legitimatie en openbare verantwoording met een 7,5:

Prestatieveld externe legitimatie en openbare verantwoording	Beoordeling visitatiecommissie
externe legitimatie	8
openbare verantwoording	7
Oordeel	7,5

6.6 Bewonder- en verwonderpunten

Bewonderpunten

- De governance bij Welbions is op orde en doorleeft. Het is duidelijk meer dan een formaliteit.
- Er is bij Welbions een enorme drive herkenbaar om voor de huurders en de gemeenten er toe te doen en afgesproken prestaties daadwerkelijk te realiseren.

Verwonderpunt

- Er is een uitgebreid toezichtkader, dit kan echter in een toetsingskader meer in detail worden uitgewerkt waarmee meer duidelijkheid wordt verkregen in uitoefening van en verantwoording over het gevoerde interne toezicht.

6.7 Totale beoordeling Governance

De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld Governance in totaliteit met een 7,4:

Governance	Beoordeling visitatiecommissie
besturing	7,7
intern toezicht	6,9
externe legitimatie en verantwoording	7,5
Oordeel	7,4

7 Bijlagen

- Position paper
- Factsheet maatschappelijke prestaties
- Reputatie Quotiënt Model Welbions
- Waardering netwerk Welbions
- Overzicht geïnterviewde personen
- Korte cv's visitatoren
- Onafhankelijkheidsverklaringen Cognitum en visitatoren
- Meetschaal
- Werkwijze visitatiecommissie
- Bronnenoverzicht
- Uitgebreid overzicht prestaties

Position paper



Position paper

Visitatie 2012 - 2016

Met deze 'position paper' geven we een aftrap voor de visitatie van Welbions. Een visitatie over een bijzondere en uitdagende periode. Een periode waarin oude zekerheden zijn vervallen: stijging van de waarde van onroerend goed, stabiele verkoopopbrengsten, gemakkelijke toegang tot de geldmarkt, de natuurlijke maatschappelijke positie van de corporatie. Dit heeft geleid tot een herbezinning op het economisch en maatschappelijk model van de corporatie hetgeen veel van onze organisatie en onze medewerkers gevraagd heeft en nog steeds vraagt. We zijn deze uitdaging vol aan gegaan. Door soberheid, door nieuwe manieren van werken en door het werk met minder mensen te doen. Door goed samen te werken met collega's, bewoners en stakeholders. Het was niet altijd makkelijk maar het resultaat telt en daar zijn we trots op.

Creativiteit, innovatie en flexibiliteit

Het is goed om te zien dat Welbions de noodzakelijke nieuwe regels vanuit de Woningwet zich eigen heeft gemaakt. Aan de andere kant maken de nieuwe regels en wetten ook dat we als corporatie minder krachtig kunnen zijn in hetgeen we moeten én willen doen. Hier leggen wij ons niet bij neer. Creativiteit, innovatie en flexibiliteit zijn en blijven –zeker nu- urgent. Dit vraagt echt iets van onze organisatie en onze mensen. Gedrag en cultuur spelen hier ook een belangrijke rol in. Je verantwoordelijk voelen voor je klant en je werk. Niet bang zijn om de grenzen te verkennen als dat bijdraagt aan het realiseren van onze doelen. Altijd met een zakelijk sociale bril op. Duidelijk en eerlijk zijn, in een taal die onze klanten en andere stakeholders snappen.

Harde werken wordt beloond

Deze uitdaging zijn we de afgelopen jaren met elkaar aangegaan en dit blijven we doen. Vanaf 2014 zagen we dat het harde werken en de soms pijnlijke beslissingen om Welbions toekomstgericht te maken, beloond werden. Dit wordt zichtbaar door de ruimte die ontstond om verder aan betaalbaarheid en beschikbaarheid te werken. Ruimte die er een aantal jaren simpelweg niet was. Deze (beperkte) ruimte biedt ons de mogelijkheid om huurprijzen af te toppen als dat moet. Zo kunnen we de beperkingen opvangen die het verplichte 'passend toewijzen' met zich meebrengt. Ook ontstaat er ruimte om de verkoop van woningen terug te brengen en we zien kans om te gaan investeren in nieuwbouw. Op deze manier blijven er ook in de toekomst voldoende betaalbare woningen beschikbaar in Hengelo en Borne.

Scherp blijven en verder professionaliseren

Mooie resultaten waar het programma Welbions Toekomstgericht en de fusie tussen Woonbeheer Borne en Welbions de grootste bijdrage aan hebben geleverd. Tegelijkertijd zijn we er nog niet... scherp blijven en verder professionaliseren blijft ook de komende jaren belangrijk. Om de ingezette koers te kunnen blijven doorzetten, zijn we allemaal aan zet. De doelen zijn helder en staan zwart op wit. Doen waar we goed in zijn en beter worden in de dingen die beter kunnen. Samenwerken met onze huurdersorganisatie Ookbions en de gemeente Hengelo en Borne is daarbij belangrijker dan ooit.

Wordt het harde en anders werken (h)erkend

Naast dat we erg veel waarde hechten aan de mening van onze belanghouders zijn we mede gezien de omstandigheden zoals we hierboven schetsen, meer dan benieuwd naar de resultaten van deze visitatie. Welbions heeft de afgelopen jaren enorm hard gewerkt aan haar doelstellingen waardoor het nu juist zo interessant is om te zien of de geleverde prestaties worden (h)erkend. We zien deze visitatie als een instrument om niet alleen te toetsen maar vooral ook om van te leren. In het bijzonder wat volgens onze belanghouders onze aandachtspunten voor de toekomst zijn zodat wij onze taken nog beter vorm kunnen geven.

Harry Rupert en Eric Markvoort
Directie / Bestuur

Welbions is een woningcorporatie in Overijssel met 14.588 woningen in Hengelo en Borne. Welbions verhuurt, verkoopt, beheert, bouwt en onderhoudt woningen. Ongeveer 25.000 mensen wonen in een van de bijna 15.000 huurwoningen van Welbions. Bij Welbions werken ongeveer 140 medewerkers die zich dagelijks inzetten voor betaalbaar en tevreden wonen. Welbions werkt aan wijken waar mensen prettig kunnen wonen, zich veilig en vertrouwd voelen en betrokken zijn bij hun omgeving. Daarbij wordt duurzaam en actief samengewerkt met bewoners, bewonerscommissies en andere organisaties.

Onze visie

Iedereen in Hengelo en Borne moet tevreden kunnen wonen. Teverdeen wonen is een passend en betaalbaar huis in een wijk waar je je thuis voelt en je kunt ontwikkelen. Wij richten ons met name op mensen met een lager- of middeninkomen of een bijzondere zorgvraag. We werken aan vitale wijken die fysiek, sociaal en economisch in balans zijn. Welbions investeert daarom in woningen, wijken en mensen'

Onze kernwaarden

- **Betrokken:** We staan in nauw contact met de klant (en de wijken en de stad), we weten wat hem bezighoudt. Medewerkers zijn betrokken bij de organisatie en bij elkaar. De menselijke benadering staat voorop, maar we stellen ook grenzen. We zijn zakelijk sociaal.
- **Realistisch:** Welbions creëert verwachtingen die haalbaar zijn, qua financiën, tijd en omstandigheden, naar bewoners, medewerkers en organisaties.
- **Ondernemen:** Ondernemen is met lef en creativiteit dingen doen. Ondernemen is ook zakelijk denken en oog hebben voor het rendement. We staan open voor creatieve en vernieuwende ideeën en wegen af wat optimaal bijdraagt aan onze doelen.
- **Samenwerken:** Wij geloven dat je samen verder komt dan alleen. Bewoners, medewerkers en organisaties werken samen met respect voor ieders denkbeelden, overtuigingen en mogelijkheden. We hebben elkaar nodig om in goede en slechte tijden toch te bereiken wat we willen. Samenwerken moet wel efficiënt zijn en meerwaarde hebben voor beide partijen.

Hier staan we voor

Welbions staat voor haar volkshuisvestelijk opgave. Dit doet zij door haar klant een goede dienstverlening te leveren, betaalbare en kwalitatief goede woningen te behouden en/of te realiseren en de bedrijfsvoering zo efficiënt en effectief mogelijk in te richten en bij te sturen. Daarnaast staat Welbions voor leefbare buurten en wijken en werkt hiervoor nauw samen met belanghebbenden. Niet alleen zorg- en welzijnsorganisaties hebben hierin een belangrijke rol maar vooral de huurders. Zij zijn onze grootste en belangrijkste groep belanghebbenden. Voor Welbions is het creëren van leefbare buurten en wijken geen project met een einddatum. Juist het blijven monitoren is essentieel bij wijkontwikkeling vinden we. Als corporatie moet je juist in staat zijn om op tijd mogelijke risico's te signaleren en deze in samenwerking met partners op tijd weten bij te sturen.

Welbions staat voor samenwerking. In de vereniging WoON wordt in regionaal verband nauw samengewerkt aan corporatie overstijgende vraagstukken. Welbions participeert en initieert actief hierin. Welbions geeft een goede samenwerkingsrelatie met de huurdersvereniging Ookbions en actief contact met diverse bewonerscommissies. Met de beide gemeenten (Borne en Hengelo) heeft Welbions een woonvisie opgesteld en prestatieafspraken gemaakt. Vanuit het principe ketensamenwerking heeft Welbions met diverse co-makers heldere afspraken gemaakt.

Wij realiseren ons goed dat wij vanwege de nieuwe wetgeving, waaronder de woningwet, keuzes moeten maken over wat wij wel en/of niet doen. Welbions staat voor net dat stukje extra. Voor Welbions gaat de opgave verder dan alleen het verhuren, beheren en bouwen van woningen. De corporatie, onze huurders en partners hebben allemaal een eigen en een gezamenlijke verantwoordelijkheid. Voor die huurders die deze verantwoordelijkheid niet zelfstandig kunnen dragen, kijken wij samen met onze partners hoe wij hen kunnen helpen.

Welbions staat ook voor 'good governance'. Niet omdat het moet, maar omdat we het belangrijk vinden transparant te zijn. Wij leggen proactief verantwoording af, zijn transparant en gaan graag het gesprek aan over dilemma's. Wij houden ons aan de Governancecode voor de woningcorporatie en maken graag gebruik van de reflectie van de Raad van Commissarissen.

Dit willen we bereiken

Welbions wil een toekomstbestendige woningcorporatie zijn. Een corporatie die ongeacht de veranderende omstandigheden (wet- en regelgeving, politiek, economie) in staat is om haar kwaliteit en dienstverlening optimaal te houden. Dit wil zij onder andere mogelijk maken door flexibele en deskundige medewerkers die veranderingsbereid zijn en continu kunnen verbeteren en vernieuwen.

- We vinden het belangrijk onze klanten snel, duidelijk en eenduidig antwoord te geven. Daar zien we mogelijkheden voor verbetering. Goede dienstverlening vraagt van ons allemaal een voortdurende inzet.
- We gaan voor tevreden en betaalbaar wonen en dat de klant bij Welbions op een prettige en deskundige manier geholpen wordt.
- We nemen vragen, klachten en wensen serieus en helpen klanten verder.
- De komende jaren zien wij een grote opgave op het vlak van duurzaamheid.
- Een goede balans tussen de kwaliteit en betaalbaarheid van de woningen continu blijven afwegen.

In 2017 schrijft Welbions haar nieuwe ondernemingsplan voor de komende jaren. Wat Welbions wil bereiken zal mede afhankelijk zijn van de input van haar belanghebbenden. Na de visitatie zal met de belanghebbenden gesproken worden over de leerpunten voortkomende uit de visitatie en tevens vooruitgekeken worden op toekomstige ontwikkelingen en wensen.

Hier staan we nu

Hoewel wij onze maatschappelijke opgave van groot belang achten, hebben wij de afgelopen jaren een verschuiving van rol/taakopvatting laten zien. Zonder daarbij het oog te verliezen voor maatwerk heeft Welbions een ontwikkeling weten te maken naar haar nieuwe rol. Het programma Welbions Toekomstgericht, met daarin 17 projecten, heeft hier een goede bijdrage aan geleverd.

Deze ontwikkeling is gepaard gegaan met een aantal forse reorganisaties waarbij processen zijn gewijzigd, inkoop is aangescherpt, taken zijn komen te vervallen of afgestoten en er veel gedwongen ontslagen zijn gevallen. Met het oog op de werkgelegenheid betreurt ik dat. De keerzijde is echter dat de organisatie efficiënter dan ooit is ingericht. Daarnaast hebben medewerkers meer verantwoordelijkheid en bevoegdheden gekregen. Persoonlijk leiderschap is hierin het sleutelwoord.

Welbions is financieel gezond en heeft niet alleen op de hard controls stappen gezet maar zeker ook op de soft controls. Dat vinden we heel belangrijk!

Op een viertal kernopdrachten is inzet gepleegd:

- 1: Realiseer tevreden en betaalbaar wonen
- 2: Creëer vitale wijken
- 3: Werk samen en bundel krachten
- 4: Onderneem doelgericht en efficiënt

Vanuit het gedegen fundament worden de komende jaren vervolgstappen gezet, waarbij de focus blijft liggen op het versterken van de goede klantdienstverlening. De ambitie is om de cultuur van de organisatie door te ontwikkelen om de veranderingen in de omgeving goed en snel het hoofd te kunnen bieden. Verandering is de enige constante; een oude metafoer en nog steeds van toepassing. Daarnaast zal de kwaliteit van de woningen, assetmanagement en duurzaamheid een prominentere rol krijgen in het nog nieuw te schrijven ondernemingsplan. Ook hiervoor zal de samenwerking met onze belanghebbenden en in het bijzonder de gemeenten en huurdersorganisatie, meer dan nodig zijn.

Hier zijn we trots op

Wij zijn erg tevreden over de uitkomst van het programma Welbions Toekomstgericht en de fusie tussen Woonbeheer Borne en Welbions. Wij hebben focus weten aan te brengen door keuzes te maken. Dit zonder hierbij onze relatie met de belanghebbenden te verliezen. De processen zijn verbeterd en/of vernieuwd.

De koers voor de toekomst is goed in gang gezet en zal waar nodig worden bijgesteld. De ontwikkeling van de organisatiecultuur wordt steeds beter zichtbaar in houding en gedrag.

Onze samenwerking met belanghebbenden is versterkt.

Wij hebben in samenspraak met de gemeenten en behulp van het RIGO rapport een heldere wensportefeuille weten op te stellen.

Met het oog op duurzaamheid hebben wij een verschuiving doorgevoerd van nieuwbouw naar levensduur verlengende maatregelen.

We zijn innovatief op het gebied van huurderscommunicatie en zetten ook verschillende (nieuwe) media in zodat huurders ons goed, gemakkelijk en op een bij hun situatie passende manier kunnen bereiken, zowel on- als offline.

We zijn trots op onze betrokken en bevlogen medewerkers die klaar staan voor elkaar en voor onze klant. Medewerkers bewegen mee met de organisatie, hebben plezier in het werk en zijn over het algemeen bereid altijd een stapje meer te zetten als dat nodig is.

Natuurlijk zijn er ook leerpunten

In 2015 is een start gemaakt met een nieuw primair systeem. Dit in samenwerking met twee andere woningcorporaties (Domijn en De Woonplaats). Hoewel wij na implementatie in 2017 natuurlijk met een gezamenlijk nieuw primair systeem verwachten onze klant nog beter te kunnen bedienen, hebben wij wel gemerkt dat dit project een dermate grote capaciteitsvraagstuk met zich meebrengt dat wij mede hierdoor onze KWH score in het afgelopen jaar onvoldoende hebben weten te verbeteren.

Daarnaast zijn we blijvend op zoek naar mogelijkheden om het ontwikkelen van nieuwbouw en grootschalige onderhoudsprojecten, te versnellen. Deze projecten duren altijd langer dan we van te voren inschatten. Daar zijn we verantwoordelijk voor en ook wet- en regelgeving belemmert ons hierin. We zouden slagvaardiger willen zijn op dit gebied, ook nu we niet meer alles zelf kunnen en mogen vanuit de Woningwet. We blijven zoekend naar een antwoord op deze nieuwe dynamiek.

Tot slot

Zoals wij in het begin al schreven, zien wij deze visitatie niet alleen om te toetsen maar ook vooral om van te leren. Wij nodigen alle betrokkenen dan ook van harte uit om zo transparant en kritisch mogelijk feedback te geven. Alvast allen hartelijk dank voor jullie input.

Harry Rupert en Eric Markvoort

Directie / Bestuur
Welbions

Maart 2017

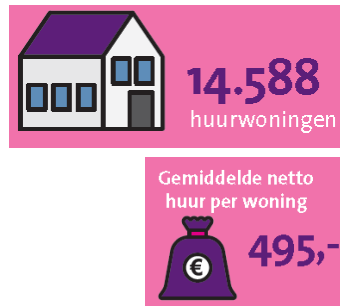
Factsheet maatschappelijke prestaties



Factsheet

Maatschappelijke prestaties 2012 - 2016

Huisvesting primaire doelgroep



Iedereen moet tevreden kunnen wonen. Als woningcorporatie is Welbions er om dit voor de lage en midden inkomens en voor mensen met een zorgvraag mogelijk te maken. Dit doen we door passende en betaalbare woningen te verhuren in Hengelo en Borne.

Het woningbezit van Welbions



In de periode 2012 t/m 2016 hebben we ons ingezet om onze primaire doelgroep van geschikte en betaalbare huisvesting te voorzien door onder andere:

Toewijzing primaire voorraad

Aantal toewijzingen in de primaire voorraad (< € 710,68) en het percentage toewijzingen aan huishoudens met een inkomen tot € 34.678.

	2012	2013	2014	2015	2016
Toewijzing in de primaire voorraad (< € 710,68)	1.100 (H) 251 (B)	1.071 (H) 177 (B)	907 (H) 202 (B)	971	1240
Waarvan % toewijzingen aan huishoudens met een inkomen tot € 34.678 (Europese norm 90%)	91% (H) 93% (B)	98% (H) 94% (B)	98% (H) 96% (B)	98%	95,6%

Flexibel huren

Een aantal woningen worden aangeboden met twee huurprijzen. Er geldt dan een lagere huurprijs als de woningzoekende recht heeft op huurtoeslag (huurprijs beneden aftoppingsgrenzen voor huurtoeslag). Wordt de woning toegewezen aan een woningzoekende die geen recht heeft op huurtoeslag? Dan geldt de reële (hogere) huurprijs.

Op deze manier wil Welbions bereiken dat bepaalde woningen ook beschikbaar blijven voor woningzoekenden die voor huurtoeslag in aanmerking komen. Door de inzet van flexibel huren willen we ook segregatie op basis van inkomen voorkomen en streven we naar meer differentiatie in complexen en buurten.

Huisvesting bijzondere doelgroepen

Ook mensen met een bijzondere woonvraag willen zo gewoon mogelijk wonen. Juist voor hen is het thuisgevoel soms extra belangrijk. Samen met bewoners en samenwerkingspartners zorgt Welbions voor vitale wijken waarvan bijzondere doelgroepen vanzelfsprekend onderdeel zijn.

Langer Zelfstandig Wonen

De pilot Langer Zelfstandig Wonen is in 2016 uitgevoerd met als doel om de zelfredzaamheid en de eigen verantwoordelijkheid van huurders te stimuleren. Met de huurder werd het gesprek gevoerd over de wijze waarop zij op een veilige en comfortabele manier in hun huis ouder kunnen worden. Of wellicht een verhuizing naar een aangepaste woning een beter idee is. Op tijd en preventief. In de pilot ondersteunde de Woonconsulent oudere huurders in hun eventuele zoektocht naar een passende woning voor de toekomst.

Vorbereiding huisbezoeken

Welbions heeft 3 pakketten ontwikkeld die de Woonconsulent de huurders kon aanbieden: Bij verhuizing: financieel (als de financiën een drempel zijn om te verhuizen), praktisch (als mensen tegen het vele werk van een verhuizing opzien/dit niet meer kunnen)

Bij woningaanpassing: warme overdracht aan de WMO consulent van de gemeente Hengelo. Hierbij had Welbions ook een primeur: de 'stimuleringsregeling woningaanpassingen koopwoningen' van de gemeente Hengelo is ook opengesteld voor de *huurders* die aan de pilot deelnemen. De samenwerking met de WMO van de gemeente Hengelo verliep erg soepel.

Resultaat huisbezoeken

Onze Woonconsulent heeft 35 oudere huurders in de wijken Hengelose Es en Groot Driene bezocht. De huurders wonen in een grote woning, waar op termijn Groot Onderhoud gaat plaatsvinden. Het Groot Onderhoud bleek een mooie concrete aanleiding te zijn om met oudere huurders in gesprek te gaan.

Van de 35 bezochte huishoudens, willen 24 huishoudens in hun huidige woning blijven wonen. 15 van de 24 huishoudens wil graag aanpassingen in de woning. 9 huishoudens willen verhuizen en 2 huishoudens zijn inmiddels verhuisd. Dat is een mooi resultaat, gezien het feit dat huurders "alleen maar" gevraagd werd hoe zij hun woontoeekomst zien en hoe Welbions hen daarin van dienst kan zijn. De huurders waren ook heel enthousiast en gaven aan blij te zijn met de persoonlijke benadering vanuit Welbions. Huurders zijn zich bewust geworden van de mogelijkheden en zijn aan het denken gezet, hetgeen ze positief waarderen.



Erve Leuvelt

Erve Leuvelt is een woonvorm voor verstandelijk beperkten in een bosrijk stuk in een bestaande woonwijk. Dit project is bijzonder vanwege:

- De ligging in de wijk in het groen
- Het bij de realisatie samen optrekken met zorgaanbieder Estinea
- Dat verstandelijk beperkte kinderen van wijkbewoners hier zelfstandig dichtbij hun familie kunnen wonen
- De herbestemming van een bestaand gebouw. De boerderij die er stond is opnieuw opgebouwd. Het is gemakkelijker om in een nieuwe wijk nieuw te bouwen dan om bestaande plekken te herontwikkelen.

Erve Leuvelt is een voorbeeld waarbij de herontwikkeling van een bestaand gebouw in een bestaande wijk zeer goed gelukt is. Mede door de inzet van en samenwerking met wijkbewoners, ouders, cliënten, zorgpartij en bouwpartners.



Ons strategisch voorraadbeleid richt zich op ontwikkeling van ons vastgoed, zodanig dat we klaar zijn voor de toekomst. Waarbij de missie en de visie van Welbions de basis vormen. Investerings en desinvesteringen moeten ervoor zorgen dat de toekomstige vastgoedvoorraad past bij de op dat moment aanwezige huishoudens en doelgroepen. In de visitatieperiode hebben we naast nieuwbouw en groot onderhoud, ook gewerkt aan het optimaliseren van onze manier van werken en inkopen. De belangrijkste uitgangspunten daarbij zijn kwaliteit, kosten, duurzaamheid, innovatie en risico.

Verduurzaming woningbezit

In Borne hebben veel investeringen in de bestaande woningvoorraad plaatsgevonden. Een deel van deze investeringen is gebruikt om de energieprestaties te verbeteren. Het resultaat hiervan was dat maar liefst 70% van het bezit eind 2014 beschikte over minimaal een B label. 90% Van de voorraad heeft zelfs minimaal een C label.

Energie labels Borne per 31-12-2014			
Label	Absoluut	In %	Cumulatief
A++	6	0%	0%
A+	7	0%	1%
A	536	23%	24%
B	1.074	46%	70%
C	485	21%	90%
D	142	6%	96%
E	70	3%	99%
F	12	1%	100%
G	0	0%	100%
Totaal	2.332	100%	

Nieuwe werkwijze onderhoudsdienst

Vanuit het programma 'Welbions Toekomstgericht' zijn alle bedrijfsonderdelen onder de loep genomen en waar mogelijk zijn verbeteringen en efficiency maatregelen doorgevoerd. Een grote verandering vond plaats bij de onderhoudsdienst van Welbions. In de eerste plaats is een business case opgesteld om te onderzoeken of de dienst het beste in- of extern kon worden gepositioneerd. Zowel vanuit financieel als maatschappelijke oogpunt (ogen en oren in de wijk), is vast komen te staan dat Welbions blijft werken met een eigen onderhoudsdienst. Vervolgens is de logistieke bevoorrading van het onderhoudsteam geoptimaliseerd. De inkoop van materialen en de logistieke dienstverlening wordt bij één totaalleverancier onder gebracht. Hierdoor kon een groot eigen magazijn worden afgestoten, gingen kosten omlaag, werden aanrijtijden korter en kon er efficiënter gewerkt worden.



Energie neutrale woningen in Borne en Hengelo

Zowel in Borne als in Hengelo zijn een aantal energie neutrale woningen gebouwd. In Borne gaat het om 6 woningen (Welemanstraat) en in Hengelo om 10 (Medaillon). De huizen worden onder meer voorzien van zonnepanelen, hoogwaardige isolatie, driedubbele beglazing en warmtepompen. Doel is om de woonlasten voor de bewoners zo laag mogelijk te houden.



Kwaliteitsimpuls in de bestaande voorraad

In de bestaande voorraad zijn onder andere 180 portieketagewoningen in Hengelo getransformeerd tot moderne appartementen. Naast verbetering van de energieprestaties is het oppervlakte van de woning iets vergroot door een klein balkon aan de achterzijde van de woningen bij de woning aan te trekken. Aan de voorkant van de woningen is een vergroot balkon geplaatst. Door deze aanpassingen blijven de woningen bereikbaar voor de primaire doelgroep.



Voor



Na



Iedere wijk vraagt een eigen aanpak. Visies op de wijken zetten we om naar wijkprogramma's. Daarin gaan fysieke en sociale ingrepen hand in hand. We geloven in een mix van woningen en bewoners. Bewoners spelen een cruciale rol in vitale wijken. Zij hebben zeggenschap en ruimte om wensen voor hun buurt te realiseren. In de visitatieperiode hebben we hier invulling aan gegeven door onder andere de volgende voorbeelden.

Huurders betrekken bij hun eigen woningomgeving

Om dichtbij onze huurders te staan, werken we met Wijkcoaches en Wijkbeheerders; het gezicht van Welbions in de wijk. Zij werken nauw samen met bewoners en partners in de wijk en zetten zich samen in voor een buurt die schoon, heel en veilig is.

Om in contact te blijven met bewoners in de buurt lopen Wijkbeheerders en Wijkcoaches veel rond in de wijk. Ook organiseren ze spreekuren en overleggen met bewoners-commissies.

Een schoon, heel en veilig complex zorgt voor tevreden bewoners, minder klachten en beter onderhouden woningen en woonomgeving. Door te luisteren naar bewoners en ze actief te betrekken bij het meedenken in de mogelijkheden zijn bewoners zelf ook bereid om die actieve rol op te pakken! Zo betrekken we bewoners van een jongerencomplex via Facebook bij hun leefomgeving of informeren we huurders over onderhoudswerkzaamheden in hun wijk. De ideeën, die we aangereikt krijgen, pakken we samen met bewoners aan.

Project schoon, heel en veilig

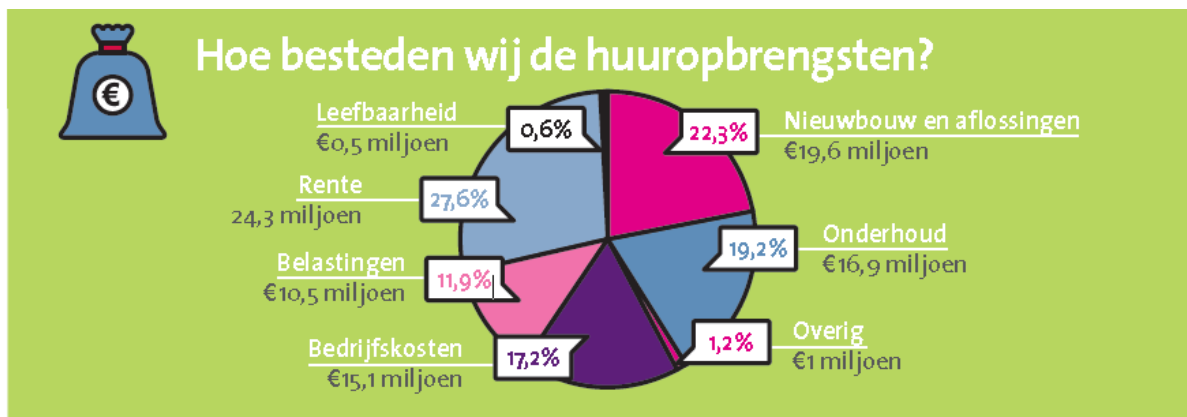
In het kader van schoon, heel en veilig is er in Veldwijk Noord in samenwerking met bewoners, gemeente, Twente Milieu en 'Hengelo Helemaal Stil' en dag georganiseerd met als onderwerp 'afval scheiding en een schonere buurt'. Doel van de dag was bewoners bewuster te maken van afvalscheiding en van het belang om samen te werken aan een fijne woonbuurt. Door de gemeente is centraal in de wijk een mini milieupleintje ingericht.

Twentemilieu heeft er voor de jeugd een afvalscheiding spel georganiseerd waar de kinderen mooie prijzen konden winnen. Ook was de kringloopwinkel 'Het Goed' aanwezig. Veel aangeboden spullen bleken voor hergebruik in aanmerking te komen. Welbions heeft een container geplaatst voor grof afval. De dag is goed ontvangen bij de bewoners uit de wijk en voor herhaling vatbaar!



Overige prestaties

Welbions is een financieel gezonde corporatie die voldoet aan alle normen die er aan ons gesteld worden door de Autoriteit Woningcorporaties (AW) en Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW). Focus in onze financiën is het in balans houden van onze kasstromen. De afgelopen jaren hebben we kritisch naar onze bedrijfslasten gekeken. Door met name het programma Welbions Toekomstgericht en de fusie met Woonbeheer Borne hebben we in 2015 onze bedrijfslasten met ongeveer 1 miljoen euro kunnen laten dalen. Deze besparing is mede mogelijk gemaakt door een forse formatiereductie. De bedrijfslasten zijn de jaren daarna gestabiliseerd. In onderstaand diagram wordt toegelicht hoe Welbions de huuropbrengsten besteedt.



Reputatie Quotiënt Model Welbions

Emotionele aantrekkelijkheid		7,6
Sympathie	7,7	
Vertrouwen	7,7	
Waardering en respect	7,4	
Producten en diensten		7,3
Staat garant voor haar producten en diensten	7,4	
Innovatief	7,0	
Kwaliteit	7,6	
Prijs / waardeverhouding	7,3	
Visie en leiderschap		7,4
Inspirerende visie	7,4	
Sterk leiderschap	7,6	
Herkent en benut marktkansen	7,3	
Werkomgeving		7,6
Goed georganiseerd	7,4	
Aantrekkelijke werkgever	7,6	
Goed gekwalificeerd personeel	7,8	
Maatschappelijke verantwoordelijkheid		7,3
Ondersteunt goede doelen	7,3	
Milieubewust	7,4	
Hoge standaard voor omgang met personeel	7,3	
Financiële performance		7,7
Financiën op orde	8,0	
Presteert beter dan collega corporaties	7,3	
Goede vooruitzichten voor de toekomst	7,7	

Waardering netwerk Welbions

Bij alle partijen in het netwerk is een groot urgentiebesef om de vraagstukken die spelen op te lossen	7,7
De overheid voert neemt het initiatief en voert de regie	6,1
Er worden extra middelen (subsidie) beschikbaar gesteld om vraagstukken op te lossen	5,7
Er is duidelijk sprake van een gezamenlijke voorbereiding en draagvlak bij alle partners	7,3
De samenwerkingsdoelen zijn gezamenlijk bepaald	7,3
Indien nodig worden de methodiek en werkprocessen gezamenlijk effectief uitgewerkt	7,1
Indien nodig worden voorzieningen ter ondersteuning van de praktische samenwerking gerealiseerd	7,4
De medewerkers die bij de samenwerking worden ingezet beschikken over voldoende pionierskwaliteiten	6,7
Er is constant aandacht voor het verder ontwikkelen van de samenwerking tussen de partners	7,1
In de uitvoering is sprake van een resultaatgericht samenspel tussen de betrokken medewerkers	7,4
Er is een effectieve structuur van verantwoordelijkheden en overleg	7,0
Er is bestuurlijke bereidheid en bestuurskracht om knopen door te hakken	7,2
In het samenwerkingsverband wordt effectief feedback gegeven en op de feedback wordt geacteerd	6,8
In de samenwerking zijn alle relevante partners betrokken	7,1
Er is een krachtige ketenregie en ketenmanagement	6,7
Het samenwerkingsverband is vervlochten in de organisatie en de bedrijfsprocessen van de organisaties	7,2
Totaal	7,0

Overzicht geïnterviewde personen

Mondelinge interviews hebben plaatsgevonden met:

raad van commissarissen

de heer H. Grootelaar, voorzitter
mevrouw M. Heijnis
de heer P. Smoorenburg
mevrouw K. Snieders
de heer M. Verbeek

bestuur

de heer H. Rupert, voorzitter
de heer E. Markvoort

ondernemingsraad

de heer G. Oude Vrielink, voorzitter
mevrouw I. Slettenhaar
de heer L. Bekke
mevrouw M. Hamse
mevrouw J. Horstink
de heer W. Kruit

managementteam

mevrouw C. Beumer, manager staf
de heer B. Schipper, manager wonen
de heer A. Seppenwoolde, manager bedrijfsvoering
de heer A. Timmer, concern controller
de heer F. Ufkes, manager wijkontwikkeling

gemeente Hengelo

de heer M. Elferink, wethouder
de heer P. Neuteboom, beleidsmedewerker wonen
mevrouw E. Biezenaar, stadsdeelregisseur Noord

gemeente Borne

de heer H. Mulder, wethouder
de heer R. Welten, burgemeester
de heer R. J. Hakstegen, beleidsmedewerker ruimtelijke ordening en volkshuisvesting
de heer M. Diepenmaat, hoofd team ontwikkeling

Huurdersvereniging Ookbions

de heer A. Aansorgh, voorzitter
de heer W. Visser
mevrouw I. Waninge

bewonerscommissies

de heer L. Oude Huikink, bewonerscommissie Fleminghof
de heer H. ter Braak, bewonerscommissie De Beukenhof
de heer G. Haasewinkel, bewonerscommissie De Klokstee
de heer P. Dikken, bewonerscommissie 't Vendel
mevrouw Cissy Mastwijk-Kattenbelt, bewonerscommissie La Letterie

zorg- en welzijnsinstellingen

mevrouw E. van Spall, Wijkkracht
de heer D. Kroes, Scoren in de wijk, onderdeel van FC Twente
de heer B. Deliën, Humanitas Onder Dak
de heer H. Munster, Twinta / Carintreggeland
de heer J. van der Wal, Trivium Meulenbelt Zorg

co-makers

de heer P. Faulhaber, Installatiebedrijf Vehof
de heer H. Pluimers, Dura Vermeer Hengelo
de heer D. van der Geest, Van der Geest schilder- en vastgoedonderhoud
de heer M. Krakkers, Janssen en de Jong Bouw
de heer F. Heidanus, Voskamp Groep

Alleen schriftelijke enquêtes zijn ontvangen van:

de heer P. ter Meulen, Treasury & Finance Solutions
de heer T. Timmerman, Lesscher IT
de heer F. Kooiker, De Woonplaats
de heer W.M. Jacobs, BDO
de heer M. Holtkamp, Klein Poelhuis Installatiebedrijf
mevrouw J. Verhoef, WoON Twente
de heer H. Farwick, Farwick Groenspecialisten
de heer H. Oude Wolbers, Bouwonderneming Oude Wolbers
de heer A. Marktslag, Bouwbedrijf Marktslag

Korte cv's visitatoren

Jan van der Moolen (voorzitter) is zelfstandig adviseur op het gebied van governance, toezicht en strategische vraagstukken bij maatschappelijke organisaties en kent een lange carrière in de wereld van de woningcorporaties. Hij is daarnaast voorzitter van een raad van commissarissen bij een woningcorporatie en lid van een raad van commissarissen bij een andere corporatie, vicevoorzitter van een raad van toezicht bij een zorginstelling en lid van de raad van commissarissen bij een culturele instelling. Hij publiceert regelmatig artikelen en is veelgevraagd inleider en dagvoorzitter.

drs. Jan Haagsma (lid) is organisatieadviseur met een lange ervaring in breed scala aan organisatie-vraagstukken. Hij is deskundig op het gebied van strategie- en beleidsontwikkeling, kwaliteitssystemen - onderzoek en -management, methoden en technieken van (organisatie-) onderzoek en evaluatieonderzoek, analyse van (werk)processen en vraagstukken met betrekking tot organisatie(inrichting en -ontwikkeling), werkwijze, sturing. Hij heeft ruime ervaring in het leiden van complexe (verander)projecten. Daarnaast is hij directeur-bestuurder van Cognitum en lid van de raad van toezicht van het Servicepunt Thuiswonen.

drs. Jan Wachtmeester (secretaris) is visitor / secretaris voor Cognitum. Hiervoor werkte hij onder andere als adviseur bij de stichting Stad & Natuur Almere, een centrum voor natuur- en milieueducatie, als organisatieadviseur bij Andersson Elffers Felix bv in Utrecht, een organisatieadviesbureau dat zich vooral richt op de non-profit sector. Jan opereerde daar vooral in de woningbouwsector en volkshuisvesting. Daarvoor was hij geruime tijd directiesecretaris en hoofd van de afdeling stafdiensten van de woningcorporatie De Alliantie Flevoland, een van de werkmaatschappijen van de Alliantie. In de jaren '90 is Jan wethouder geweest in de gemeente Almere.

Onafhankelijkheidsverklaringen

Cognitum BV verklaart hierbij dat de visitatie van **Welbions** in 2017 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Cognitum BV heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de twee kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft **Cognitum BV** geen enkele zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad.

In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal **Cognitum BV** geen enkele zakelijke relatie met de corporatie hebben.

Plaats: Utrecht

Datum: 16 februari 2017

Naam, functie, handtekening:

Ido Smits, directeur-bestuurder Cognitum



Jan van der Moolen verklaart hierbij dat de visitatie van **Welbions** in 2017 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Jan van der Moolen heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft **Jan van der Moolen** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke band gehad met de corporatie.

In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal **Jan van der Moolen** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie hebben.

Plaats: Utrecht

Datum: 24 februari 2017

Naam, handtekening:



Jan Haagsma verklaart hierbij dat de visitatie van **Welbions** in 2017 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Jan Haagsma heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft **Jan Haagsma** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke band gehad met de corporatie.

In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal **Jan Haagsma** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie hebben.

Plaats: Utrecht

Datum: 23 februari 2017

Naam, handtekening:

Jan Haagsma



Jan Wachtmeester verklaart hierbij dat de visitatie van **Welbions** in 2017 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Jan Wachtmeester heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier jaar voorafgaand aan de visitatie heeft **Jan Wachtmeester** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke band gehad met de corporatie.

In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal **Jan Wachtmeester** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie hebben.

Plaats: Utrecht

Datum: 23 februari 2017

Naam, handtekening:

Jan Wachtmeester



Meetschaal

De visitatiecommissie gebruikt voor de beoordeling cijfers op een meetschaal van 1-10.

De cijfers hebben een met rapportcijfers overeenkomstige betekenis zoals hieronder aangegeven.

Cijfer	Benaming
1	Zeer slecht
2	Slecht
3	Zeer onvoldoende
4	Ruim onvoldoende
5	Onvoldoende
6	Voldoende
7	Ruim voldoende
8	Goed
9	Zeer goed
10	Uitmuntend

Deze uniforme meetschaal wordt door de visitatiecommissie gehanteerd bij de beoordeling van de Ambities, Presteren naar Vermogen en Governance. Dezelfde meetschaal wordt voorgelegd aan de belanghebbenden om hun beoordeling uit te spreken.

Plus- en minpunten

De beoordeling van de Ambities, Presteren naar Vermogen en Governance wordt gedaan met bovengenoemde meetschaal met rapportcijfers. In het beoordelingskader is per meetpunt in woorden aangegeven wat minimaal noodzakelijk is om een voldoende te scoren: dat is het zogenaamde ijkpunt en dat levert een 6 op. De visitatiecommissie beoordeelt dus eerst of de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 voldoet.

Vervolgens beoordeelt de commissie in hoeverre de corporatie in positieve of negatieve zin afwijkt van het ijkpunt. Om richting te geven aan de mate waarin de corporatie een hogere score of een lagere score krijgt, zijn in het beoordelingskader handvatten/criteria voor plus- resp. minpunten aangegeven.

Pluspunten

Indien de corporatie aantoonbaar voldoet aan de norm voor een 6 én bovendien aan toont in meerdere of mindere mate te voldoen aan een of meer criteria voor pluspunten, kan de visitatiecommissie komen tot een beoordeling die hoger is dan een 6: van ruim voldoende (7), tot goed (8), zeer goed (9) of uitmuntend (10).

Pluspunten zijn gebaseerd op (minimaal, maar niet uitsluitend) de volgende criteria:

- de mate van verantwoording
D.w.z. hoe compleet gedocumenteerd, hoe goed/uitgebreid is de onderbouwing met bijv. analyses, scenario's etc.
- de actieve wijze van handelen en/of hanteren van beleid, rapportages of spelregels
Hoe actief gebruikt de corporatie bijvoorbeeld het geformuleerde beleid in de besluitvorming, hoe actief wordt de Governancecode daadwerkelijk nageleefd etc.

- de mate van aansluiting op andere onderdelen van het perspectief en/of op de andere perspectieven, waarbij onderlinge relaties aantoonbaar en traceerbaar zijn
Bijvoorbeeld aansluiting van financiële planning op de opgaven of van de sturing bij afwijkingen op de visie en doelen.
- de frequente of mate van actualiseren
Bijvoorbeeld: is de frequentie van rapportages afgestemd op de urgentie van sturing en/of mogelijke risico's, wordt het betreffende beleid (voldoende/heel) snel geactualiseerd, indien nodig etc.
- de mate van toespitsing op de doelgroepen en belanghebbenden
Zijn de visie en doelen vertaald voor de doelgroepen in begrijpelijke publicaties, houdt de RvC zodanig regelmatig contact met OR, MT, huurdersorganisaties dat ze optimaal voeding heeft met wat er leeft etc.

Minpunten

Indien de corporatie niet aantoonbaar voldoet aan het ijkpunt voor een 6 dan levert dat altijd een onvoldoende op. De mate van onvoldoende (net onvoldoende (5), ruim onvoldoende (4), zeer onvoldoende (3) of een (zeer) slechte score (1 of 2) wordt bepaald aan de hand van (minimaal, maar niet uitsluitend) de volgende criteria:

- het niet voldoen aan resp. ontbreken van essentiële onderdelen van het betreffende meetpunt
Bijvoorbeeld geen verantwoording van de inzet voor maatschappelijke prestaties
- het niet actief hanteren of niet aantoonbaar toepassen
Bijvoorbeeld ambities of andere vormen van beleid die louter op papier aanwezig zijn en nergens worden gebruikt.
- het niet of niet onvoldoende aansluiten op c.q. ontbreken van essentiële samenhang tussen beleidsdocumenten, rapportages, spelregels etc.
Bijvoorbeeld geen relatie tussen operationele activiteiten en visie, geen relatie tussen aanpassing van projecten en de financiële planning.
- geen of onvoldoende actualisering
Bijvoorbeeld een volstrekt verouderde, niet actuele visie.
- het ontbreken van evaluaties of verwerken van de resultaten daarvan
Bijvoorbeeld de RvC heeft in de afgelopen jaren nooit een zelfevaluatie o.l.v. derden uitgevoerd.

Niet alle criteria zijn op alle meetpunten van toepassing. Wel geldt in het algemeen dat de actieve wijze van handelen of hanteren en/of de grote mate van compleetheid en kwaliteit van de onderbouwing en de verantwoording van documenten, visies etc. zwaar wegen in de positieve oordeelsvorming danwel (zeer) negatief wegen bij het ontbreken daarvan. Voor de visitatiecommissie vormen bovengenoemde criteria voor plus- en minpunten een referentiekader voor een hogere of lagere waardering dan het ijkpunt. Zij zijn bedoeld als hulpmiddel en sluiten niet uit dat een visitatiecommissie ook andere overwegingen hanteert (en motiveert) voor een hogere of lagere waardering.

Voor de beoordeling van Presteren naar Opgaven wordt ook bovengenoemde meetschaal gehanteerd, waarbij in het beoordelingskader aan de cijfers een kwantificering van de mogelijke marges is gekoppeld.

Cijfer	Benaming	Kwantitatieve prestatie	Afwijking
1	Zeer slecht	Er is geen prestatie geleverd	meer dan -75%
2	Slecht	Er is vrijwel geen prestatie geleverd	-60% tot -75%
3	Zeer onvoldoende	De prestatie is zeer aanzienlijk lager dan de norm	-45% tot -60%
4	Ruim onvoldoende	De prestatie is aanzienlijk lager dan de norm	-30% tot -45%
5	Onvoldoende	De prestatie is significant lager dan de norm	-15% tot -30%
6	Voldoende	De prestatie is wat lager dan de norm	-5% tot -15%
7	Ruim voldoende	De prestatie is gelijk aan de norm	-5% tot +5%
8	Goed	De prestatie overtreft de norm	+5% tot +20%
9	Zeer goed	De prestatie overtreft de norm behoorlijk	+20% tot +35%
10	Uitmuntend	De prestatie overtreft de norm aanzienlijk	meer dan +35%

Werkwijze visitatiecommissie

De visitatie begint op het moment dat de eerste contacten plaatsvinden. Vanaf dat moment worden indrukken en informatie verzameld die mede een rol spelen bij de beoordeling van de corporatie.

Cognitum start met het vullen van de prestatie-monitoren op alle prestatievelden (opgaven, ambities, vermogen en governance), inclusief de checklist op het terrein van governance van de VTW. Eventueel vindt hier tussentijds overleg over plaats. De corporatie reflecteert zelf ook op de afgelopen 4 jaar door middel van een position paper. Tegelijkertijd worden door de corporatie de documenten verzameld die voor de visitatiecommissie relevant kunnen zijn bij hun beoordeling van de verschillende prestatievelden.

Met de corporatie wordt het veld van belanghebbenden door gesproken en wordt afgesproken welke belanghebbenden uitgenodigd worden voor een interview. De interviews van de visitatiecommissie kunnen individueel zijn (face tot face) of collectief (aan de hand van thema's). Ook kunnen er schriftelijke enquêtes worden uitgevoerd. Cognitum BV hecht er belang aan de belanghebbenden in een individueel interview te spreken en daar ruim tijd voor te nemen. Dit levert voor beide partijen meerwaarde op. Waar nodig of wenselijk vinden groepsgesprekken plaats. Het beoordelen van de prestaties van de corporatie door middel van cijfers vindt gedurende het interview plaats (hetzij mondeling of schriftelijk).

Door deze werkwijze worden niet alle belanghebbenden in beeld gebracht. Door de intensieve bevraging van een beperkt aantal relevante belanghebbenden wordt meer diepgang gebracht in het gesprek over het presteren van de corporatie en de relatie tussen de corporatie en de desbetreffende belanghebbende. Dat levert voor zowel de belanghebbende als voor de corporatie de meeste toegevoegde waarde op. Dit beeld wordt verbreed door het uitgeven van schriftelijke enquêtes. De visitatiecommissie spreekt bij elke visitatie in ieder geval met de directeur/bestuurder, de raad van commissarissen (of toezicht), het managementteam en de ondernemingsraad (indien aanwezig) van de corporatie. Vanuit de belanghebbenden wordt in ieder geval gesproken met vertegenwoordigers van de huurdersbelangenvereniging(en), gemeente(n) en zorg- en welzijnsinstellingen die in hun werkgebied actief zijn.

Voor de beoordeling van de prestaties van de corporatie maakt de visitatiecommissie gebruik van documenten (zowel van de corporatie zelf als van belangrijke belanghebbenden), de prestatie-monitoren, de formele visitatiegesprekken en de indrukken en informatie uit de contacten rondom de visitatie (zoals de intake, tussentijdse voorbereidende gesprekken en dergelijke).

De interviews vinden niet eerder plaats dan nadat de visitatiecommissie alle relevante documenten en informatie heeft ontvangen. Een overzicht van de schriftelijke bronnen van de visitatiecommissie, de prestatie-monitoren en de position paper zijn als bijlagen bij het rapport gevoegd.

Na de interviews stelt de visitatiecommissie haar rapport op. Het concept rapport wordt met de corporatie besproken (in ieder geval met de directeur/bestuurder en de voorzitter van de raad van commissarissen (of toezicht)). Deze bespreking kan leiden tot aanpassingen in het rapport als de aangedragen argumenten daartoe aanleiding geven. Tegelijkertijd vindt er bij Cognitum BV een interne kwaliteitstoets plaats. Dit kan eventueel ook nog tot aanpassingen / verduidelijkingen leiden. Het aldus

verkregen eindrapport wordt ter publicatie aangeboden aan de Stichting Visitaties Woningcorporaties Nederland.

De publicatie vindt plaats nadat de corporatie haar schriftelijke bestuurlijke reactie op de visitatie heeft gegeven.

Bronnenoverzicht

De visitatiecommissie heeft gebruik gemaakt van de hierna opgesomde documenten.

Governance

- Statuten 2016
- Uitgebreid dossier met allerlei stukken en onderzoeken over de fusie tussen Woonbeheer Borne en Welbions, 2014-2016
- Treasurystatuut 2016
- Investeringsstatuut 2016
- Verbindingenstatuut 2016
- Klokkenluidersregeling, z.d.
- Klachtenreglement Klachtencommissie Woningcorporaties Twente 2016
- Integriteitscode, z.d.
- Reglement financieel beleid en beheer 2016
- Bestuursreglement 2016
- Directiestatuut 2013
- Beloningsbeleid en bezoldiging bestuur, z.d.
- Introductie-/inwerkprogramma nieuwe commissaris, 19 augustus 2016
- Profiel raad van commissarissen Welbions, 13 juni 2016
- Profielschets lid raad van commissarissen Welbions, Erly, februari 2016
- Wervingsprofiel commissaris, het financieel economische klankbord van de RvC Welbions, QuiEs, november 2014
- Aandachts-/deskundigheidsgebieden rvc per 1 september 2016
- Grondslag bezoldiging raad van commissarissen, 2015
- Reglement raad van commissarissen, 27 juni 2016
- Reglement auditcommissie raad van commissarissen, 27 juni 2016
- Reglement selectie- en remuneratiecommissie raad van commissarissen, 27 juni 2016
- Toezichtkader Welbions, 13 juni 2016
- Activiteitschema raad van commissarissen Welbions, 2012, 2013, 2014, 2015 en 2016
- Agenda's en notulen van de vergaderingen van de raad van commissarissen van Welbions, 2012-2016
- Agenda's en notulen van de vergaderingen van de raad van commissarissen van Woonbeheer Borne, 2012-2015
- Verslagen van de zelfevaluaties van de raad van commissarissen van Woonbeheer Borne en van Welbions
- Ingevulde checklist Governancecode 2011
- Ingevulde checklist Governancecode 2015
- Stakeholdersmanagement – alleen ga je sneller, samen kom je verder, mei 2016
- Visitatierapport 2007-2010 Welbions, inclusief reactie
- Visitatierapport 2008-2011 Woonbeheer Borne, inclusief reactie

Opgaven en Ambities

Opgaven

- Woonvisie Borne 2010-2014
- Prestatiecontract Wonen 2011-2015 gemeente Borne en Woonbeheer Borne + evaluatie
- Prestatieafspraken 2017 – Samen werken aan de betaalbaarheid en beschikbaarheid van sociale huurwoningen in Borne, Ookbions, Welbions en gemeente Hengelo
- Woonvisie Hengelo 2012-2022 – Verandering brengt kans
- Woonvisie Hengelo 2016
- Betaalbaarheid en beschikbaarheid in Hengelo en Borne, Rigo, 2015
- Convenant gemeente Hengelo, HBS Ons Belang, St. Joseph Wonen 2008-2013
- Convenant 2013-2017 – Prestatieafspraken 2013-2014 gemeente Hengelo – Welbions + evaluatie
- Convenant 2013-2017 – Prestatieafspraken 2015-2016 gemeente Hengelo – Welbions
- Prestatieafspraken 2017 – Samen werken aan de betaalbaarheid en beschikbaarheid van sociale huurwoningen in Hengelo, Ookbions, Welbions en gemeente Hengelo
- Memo opgaven wijk Noord – Welbions, gemeente Hengelo en politie, 2014

Ambities

- Ondernemingsplan 2012-2017 – 't is Wel bi ons wonen
- Ondernemingsplan Woonbeheer Borne 2010-2013 + voortgangsdokument
- Organisatiedoelen en doelen per afdeling van Welbions 2012 - 2016
- Diverse beleidsdocumenten en onderzoeken over het strategisch voorraadbeleid van Woonbeheer Borne en Welbions 2012-2016
- Integratie woonruimteverdeling Borne – Hengelo, april 2016
- Overzicht energielabels Woonbeheer Borne en Welbions 2012-2016
- Plan van aanpak Klant op 1, 2015
- Rapportages KWH 2016
- Rapportage Woontevredenheidsonderzoek 2016

Belanghebbenden

- Agenda's en verslagen bestuurlijk overleg Woonbeheer Borne en Welbions met B&W van Borne, 2012-2016
- Agenda's en verslagen bestuurlijk overleg Welbions met B&W van Hengelo, 2012-2016
- Participatiereglement tussen Woonbeheer Borne en Bewonersraad Woonbeheer Borne, z.d.
- Agenda's en verslagen van de vergaderingen van Bewonersraad Borne
- Bewonersmagazine Entree, Woonbeheer Borne
- Samenwerkingsovereenkomst Ookbions – Welbions, 2013
- Agenda's en verslagen van de vergaderingen van Ookbions 2012-2016
- Diverse adviezen van Ookbions aan Welbions, 2012-2016
- Bewonerspagina Welbions in de wijk
- Agenda's en verslagen overlegvergaderingen ondernemingsraad en bestuur Welbions, 2012-2016
- Programmaplan Welbions toekomstbestendig, oktober 2013
- Medewerkersonderzoek 2016

Vermogen

- Jaarverslagen en jaarrekeningen Woonbeheer Borne 2012 – 2015
- Jaarverslagen en jaarrekeningen Welbions 2011 – 2016
- Grondbeleid Welbions, 2013

- Risicokaart 2017 Welbions
- Risicomanagementbeleid Welbions, november 2016
- Jaarkalender p&c producten, 2016, 2017
- Meerjarenbegrotingen Woonbeheer Borne, 2012 t/m 2015
- Meerjarenbegrotingen Welbions, 2012 t/m 2016
- Kaderbrieven Welbions 2012 t/m 2016
- Kwartaalrapportages Woonbeheer Borne, 2012-2014
- Kwartaal- en tertiaalrapportages Welbions, 2012-2016
- Accountantsverslagen Welbions 2012-2015
- Accountantsverslagen Woonbeheer Borne, 2012-2014
- Managementletters Welbions, 2012-2016
- Managementletters Woonbeheer Borne, 2012-2014
- Corporatie in Perspectief Welbions over 2012 t/m 2015
- Corporatie in Perspectief Woonbeheer Borne over 2012 t/m 2014
- Toezichtbrieven, oordeelsbrieven WSW, CFV, Aw en dergelijke over de periode 2012t/m 2016 voor zowel Woonbeheer Borne als Welbions
- Verbeterplan Woonbeheer Borne voor CFV, 2013-2014
- Beoordeling WSW, januari 2016
- Beoordeling WSW, december 2016

Prestatiemonitor

Voor het onderdeel Opgaven en Ambities is een prestatimonitor opgesteld. Deze geeft per beoordelingsonderdeel van de visitatiemethodiek inzicht in de geleverde prestaties van de corporatie.

Prestatiemonitor

Deze prestatie-monitor is samengesteld in het kader van de maatschappelijke visitatie over de periode 2012-2016.



Stichting Welbions
Hengelo, Overijssel

L1064

Middelgrote en kleinere herstructureringscorporaties (Rf04)

Inleiding

In de prestatie-monitor van Welbions wordt een overzicht gegeven van de afspraken tussen de corporatie en andere partijen, de eigen ambities en de prestaties van Welbions.

De prestatie-monitor vormt in het kader van de maatschappelijke visitatie van Welbions de basis voor de visitatiecommissie voor de beoordeling van het onderdeel *'presteren naar opgaven en ambities'*, in de visitatiemethodiek 5.0.

De ingevulde prestatie-monitor wordt als bijlage bij het visitatierapport gevoegd. Daarmee zijn de maatschappelijke prestaties van Welbions ook voor anderen te zien en te interpreteren. Hierdoor biedt de visitatiecommissie volledige transparantie in haar oordeelsvorming.

De prestatie-monitor volgt de hoofddeling van *'presteren naar opgaven en ambities'* in de visitatiemethodiek 5.0:

- 1 Huisvesting van de primaire doelgroep
- 2 Huisvesten van bijzondere doelgroepen
- 3 Kwaliteit van de woningen en woningbeheer
- 4 (Des)investeren in vastgoed
- 5 Kwaliteit van wijken en buurten
- 6 Overige / andere prestaties.

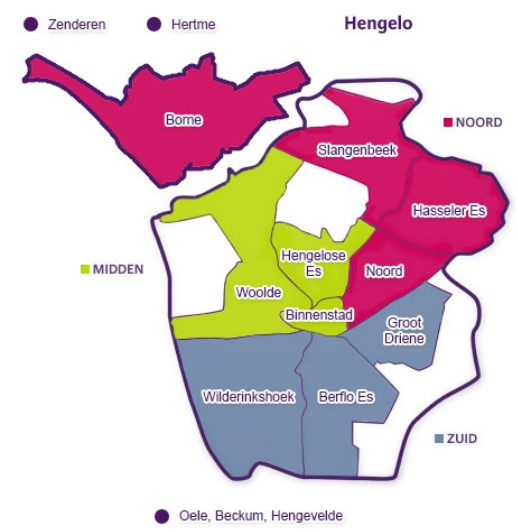
Uit de ervaring van de afgelopen 6 jaar van Cognitum is gebleken dat het verzamelen van afspraken en prestaties voor veel corporaties geen eenvoudige zaak is. Deze prestatie-monitor biedt corporaties een goede houvast om gaande de visitatieperiode de nodige informatie te verzamelen en gestructureerd vast te leggen. Het vormt zo de verbinding tussen de huidige en de volgende visitatie.

Het bezit van Welbions

# = aantal woningen	2012	2013	2014	2015	2016
# zelfstandige huurwoningen	W: 12.756 WB: 2.351	12.667 2.298	12.574 2.296	14.567	14.561
# onzelfstandige wooneenheden	W: 45 WB: -	45 36	41 36	98	87
# totaal wooneenheden	W: 12.801 WB: 2.351	12.712 2.334	12.615 2.332	14.655	14.648
% eengezinswoningen	W: 48% WB: 59%	48% 57%	48% WB: 56%	49%	48%
% meergezinswoning zonder lift t/m 4 lagen	W: 33% WB: 4%	34% 4%	34% 4%	25%	25%
% meergezinswoning met lift	W: 13% WB: 37%	13% 37%	13% 38%	20%	20%
% hoogbouw	W: 6% WB: 0%	6% 0%	6% 0%	6%	6%
% onzelfstandig	W: 0% WB: 0%	0% 2%	0% 2%	1%	1%
# garages / parkeerplaatsen	W: 1.423 WB: 30	1.423 30	1.416 30	1.572	1.641
# bedrijfsruimten / winkels DAEB	W: 33 WB: 4	33 4	28 14	0	0
# bedrijfsruimten / winkels niet DAEB	W: 152 WB: 27	147 28	134 25	153	166
# overig bezit	W: 23 WB: 4	20 4	24 5	73	54
# verhuureenheden ongewogen	W: 14.432 WB: 2.416	14.335 2.400	14.217 2.406	16.463	16.509

Bron: CiP 2012-2014, 2015, jaarverslag 2015 Welbions en Woonbeheer Born
Cijfers met ingang van 2015 Woonbeheer Borne en Welbions samen.

Het werkgebied van Welbions:



Opgaven en ambities

Tijdens de visitatieperiode golden prestatieafspraken met de gemeenten Borne en Hengelo.

gemeente Borne

- Prestatiecontract 2011-2015 Wonen 2011-2015, gemeente Borne en Woonbeheer Borne, mei 2011

gemeente Hengelo

- Convenant gemeente Hengelo, HBS Ons Belang en St. Joseph Wonen 2008-2013, 1 april 2008 (beide corporaties zijn later gefuseerd tot Welbions)
- Prestatieafspraken 2013-2014, gemeente Hengelo en Welbions, mei 2013
- Prestatieafspraken 2015-2016, gemeente Hengelo en Welbions, 22 september 2016

Ambities van Welbions

De ambities van Welbions in de visitatieperiode zijn opgenomen in:

- Ondernemingsplan Woonbeheer Borne 2010-2013
- Ondernemingsplan 2012-2017 't is Wel bi ons wonen, gedreven door idealen, realistisch in plannen
- Organisatiedoelen Welbions 2012, 2013, 2014, 2015, 2016

De fusie tussen Woonbeheer Borne en Welbions vond plaats in 2015. Het Ondernemingsplan 2010-2013 van Woonbeheer Borne gold tot en met 2014. Daarna is het Ondernemingsplan van Welbions gevolgd.

In 2017 wordt een nieuw ondernemingsplan opgesteld.

Prestatieveld 1: huisvesting van de primaire doelgroep

Dit prestatieveld bestaat uit 2 hoofdonderwerpen: de woningtoewijzing en doorstroming en de betaalbaarheid.

1a: Woningtoewijzing en doorstroming

Bij het onderdeel woningtoewijzing en doorstroming beoordeelt de visitatiecommissie in ieder geval of

- de corporatie voldoet aan de normen van de WHT (Wet HuurToeslag)
- de corporatie voldoet aan de EU toewijzingsnorm
- en of de corporatie zijn deel van de huisvesting van statushouders adequaat in vult.

Indien er lokale of regionale afspraken zijn over de woningtoewijzing (bijvoorbeeld over slaagkansen of wachttijden) dan wordt dit ook beoordeeld evenals andere afspraken die betrekking hebben op woningtoewijzing en doorstroming.

Woonruimteverdeelsysteem in Hengelo

Voor de woonruimteverdeling van woningen met een huurprijs onder de huurtoeslaggrens maakt Welbions voor Hengelo gebruik van het aanbodmodel, op basis van inschrijftijd en loting.

Woningzoekenden kunnen via www.wooninfohengelo.nl wekelijks het beschikbare aanbod bekijken en hierop reageren. Het aanbod is transparant. De keuze en de verantwoordelijkheid laat Welbions bij de klanten.

Woonruimteverdeelsysteem in Borne

De woningtoewijzing voor Borne is gebaseerd op het distributiemodel. Woningzoekenden staan ingeschreven en vrijkomende woningen worden toegewezen op basis van inschrijfduur. Bij de verdeling en toewijzing van huurwoningen geldt een aantal regels om de verdeling van woonruimte zo doelmatig en rechtvaardig mogelijk uit te voeren. Woningzoekenden geven zelf aan wat ze maximaal aan huur willen betalen en ze kunnen een voorkeur aangeven voor het woningtype. Bij woningtoewijzing wordt tevens getoetst of de huurprijs in verhouding staat tot het inkomen.

Staatssteunregeling

De opgave / afspraak is:

Om in aanmerking te komen voor staatssteun zijn corporaties met de Europese Commissie overeengekomen dat minimaal 90% van de vrijkomende sociale huurwoningen wordt verhuurd op basis van huishoudinkomen (maximum €35.739, prijspeil 2016) of aan zorgbehoevenden, studenten en statushouders. Vanaf 1 juli 2015 t/m 2020 moet tenminste 80% van deze woningen verhuurd worden aan huishoudens met inkomen tot en met €35.739 (prijspeil 2016) en 10% aan huishoudens met inkomen tot en met €39.874. De overige 10% van de vrijkomende woningen kan vrij worden verhuurd met voorrang aan urgent woningzoekenden. De corporatie stelt regels op hoe met deze uitzonderingsregel wordt omgegaan.

Toelichting: staatssteun volgens de EU-richtlijnen

Volgens de voorwaarden van de Europese Unie is staatssteun voor corporaties onder meer mogelijk voor alle diensten van algemeen economisch belang zoals de bouw en verhuur van sociale huurwoningen. Dit zijn woningen met een maximale huur van €710,68 (prijspeil 2016). De staatssteun is vooral in de vorm van garantstellingen via het Waarborgfonds Sociale Woningbouw.

De prestaties van Woonbeheer Borne zijn:

	2012	2013	2014	2015	2016
--	------	------	------	------	------

Totaal aantal aangegane huurovereenkomsten (alleen woningen exclusief intermediaire verhuur)	232	174	191	Zie tabel Welbions
Afgesloten huurovereenkomsten binnen de EU-norm	216 93%	163 94%	178 93%	

bron: CiP 2012, 2013, jaarverslag 2014, Dvi 2014 L1235 WB

Cijfers met ingang van 2015 Woonbeheer Borne en Welbions samen.

De prestaties van Welbions zijn:

	2012	2013	2014	2015	2016
Totaal aantal aangegane huurovereenkomsten (alleen woningen exclusief verhuur aan instellingen)	1.100	1.071	908	971	1.240
Afgesloten huurovereenkomsten binnen de EU-norm 90%	1.003 91%	1.051 98%	892 98%	949 98%	1.148 93%
Afgesloten huurovereenkomsten: 80%					1.185 96%
Afgesloten huurovereenkomsten: 10% (tot en met €39.874)					30 2%
Afgesloten huurovereenkomsten: 10% (vrij)					25 2%

bron: jaarverslag 2012, 2013, 2014, CiP 2015, Dvi 2014 L1064 Welbions

Cijfers met ingang van 2015 Woonbeheer Borne en Welbions samen.

De opgave / afspraak is:

Vanaf 1 januari 2016 zijn corporaties gehouden om vrijkomende woningen met een maximale huurprijs van €710,68 te verhuren aan ten minste 95% van huishoudens met potentieel recht op huurtoeslag binnen de inkomens- en huurgrenzen die de Wet op de Huurtoeslag stelt.

Toelichting: toewijzing volgens de Wet op de huurtoeslag

Het huisvesten van huishoudens met een smalle beurs is de kerntaak van corporaties. Passend toewijzen wil voorkomen dat huishoudens met de laagste inkomens in te dure woningen terechtkomen. Huishoudens die vanwege hun inkomen en vermogen mogelijk recht hebben op huurtoeslag krijgen dat alleen als ze een woning huren met een maandhuur tot maximaal €710,68. De hoogte van de toeslag hangt verder af van de maandhuur, leeftijd en huishoudsamenstelling. Hoe hoger de huur, des te meer de huurder zelf moet betalen. De inkomensgrenzen geven aan wat het maximale inkomen van een huishouden mag bedragen om nog in aanmerking te komen voor huurtoeslag. De Wht kent twee maximale huurgrenzen huurtoeslag: een algemene en een lagere voor jongeren onder de 23 jaar. Indien de rekenhuur hoger is dan deze grens, is er in principe geen recht op huurtoeslag.

De prestaties van Woonbeheer Borne zijn:

	2012	2013	2014	2015	2016
Aantal toewijzingen	204	193	191		
Passend toegewezen	154 75%	152 79%	138 72%	Zie tabel Welbions	

bron: CiP 2012, 2013, Dvi 2014 L1064 Welbions

Cijfers met ingang van 2015 Woonbeheer Borne en Welbions samen.

De prestaties van Welbions zijn:

	2012	2013	2014	2015	2016
Aantal toewijzingen	1.154	1.163	1.030	1.075	1.030
Passend toegewezen	988 86%	926 80%	783 76%	748 70%	1.011 98%

bron: CiP 2012, 2013, CiP 2015, Dvi 2014 L1064 Welbions

Cijfers met ingang van 2015 Woonbeheer Borne en Welbions samen.

Maatregelen voor urgenten

De prestaties van Welbions zijn:

	2012	2013	2014	2015	2016*
Toegewezen urgenties woning in Hengelo	149	124	25	63	11
Toegewezen urgenties in Borne	14	4	9	12	9

bron: jaarverslagen 2012, 2013, 2014, 2015, Management kwartaalrapportages WB

*Hengelo en Borne vanaf 1 juli

Maatregelen voor statushouders

Prestatiecontract Borne 2011-2015:

Op grond van de realisatie van de taakstelling huisvesting voor vergunninghouders heeft Woonbeheer Borne met de gemeente de afspraak gemaakt dat minimaal een woning per kwartaal voor statushouders beschikbaar wordt gesteld.

De prestaties van Welbions zijn:

	2012	2013	2014	2015	2016
In gemeente Borne taakstelling / realisatie (personen)	20 / 19	12 / 17	24 / 14	39 / 39	56 / 65
In gemeente Hengelo taakstelling / realisatie	21 / 28	52 / 80	62 / 62	138 / 138	206 / 223

bron: jaarverslagen 2012, 2013, 2014, 2015

Maatregelen voor senioren

Ondernemingsplan 2010-2013 Woonbeheer Borne:

Ambitie resultaat speerpunt 1:

Het bieden van huisvesting aan onze doelgroepen en in het bijzonder aan senioren, kan in 2013 geslaagd worden genoemd als we in staat zijn om woningzoekenden binnen een half jaar een appartement (voor senioren) aan te bieden. Voor grondgebonden woningen en eengezinswoningen is deze termijn maximaal 2 jaar. Het aantal actieve woningzoekenden vanaf 55 jaar dat binnen 2 jaar huisvesting zoekt is in 2013 niet toegenomen.

De prestaties van Woonbeheer Borne zijn:

	2011	2012	2013
--	------	------	------

Woningzoekende senioren hebben binnen een half jaar een appartement	n.b.		
Grondgebonden / eengezinswoningen worden binnen twee jaar toegewezen	n.b.		
Het aantal actieve woningzoekenden vanaf 55 jaar dat binnen 2 jaar huisvesting zoekt is in 2013 niet toegenomen.	1.075	956	973*

bron: Management kwartaalrapportages WB

*Woningzoekenden vanaf 56 jaar

1b: Betaalbaarheid

Huurprijsbeleid

De opgave / afspraak is:

De corporatie moet minimaal voldoen aan het huurbeleid van de Rijksoverheid.

Toelichting: huurprijsbeleid

De maximale huursomstijging wil zeggen dat de gemiddelde huurprijs van de zelfstandige woningen van een woningcorporatie op 1 juli van dat jaar niet hoger mag zijn dan de gemiddelde huurprijs van de zelfstandige woningen per 30 juni van dat jaar, vermeerderd met de maximale huursomstijging. Voor de berekening van de gemiddelde huurstijging van de zelfstandige woningen van een corporatie per 1 juli 2011 blijven de volgende huurverhogingen buiten beschouwing:

- de huurverhogingen van geliberaliseerde huurovereenkomsten;
- de huurprijzen van nieuwe verhuringen (eerste verhuring van een woning of opvolgende verhuring bij verhuizing van de huurder);
- de huurverhogingen als gevolg van woningverbetering/renovatie.

Voor de berekening van de gemiddelde huurstijging van de zelfstandige woningen van een corporatie per 1 juli 2012 blijven ook de volgende huurverhogingen buiten beschouwing:

- de huurverhogingen voor huishoudens met een inkomen boven de EU-norm.

De prestaties van Welbions zijn:

	2012	2013	2014	2015	2016
Rijksbeleid: maximale huursomstijging	2,3%	4%	4%	2,5%	2,6%
gemiddelde huurverhoging corporatie	WBB: 2,3%	WBB: max. 4% + iah	WBB: max. 4% + iah	SH: 1% VS: 2,5% G: 3%	iah 1,3%
	W: 2,3%	W: 4% + iah	W: 4% + iah	In Borne ook iah	

bron: jaarverslagen Woonbeheer Borne en Welbions

Prestatieafspraken Hengelo 2013-2014:

Huurders met een inkomen boven 43.000 Euro willen we laten doorstromen naar koopwoningen of huurwoningen in de vrije sector. Hiermee speelt Welbions de komende 10 jaar 500 woningen vrij voor de doelgroep. Dat zijn gemiddeld 50 woningen per jaar. We ondernemen daarvoor de volgende acties:

- Welbions voert in 2013 en 2014 inkomensafhankelijke huurverhoging door.
- Welbions start in 2013 een doorstroompilot in Klein Driene (19 appartementen).
- We stimuleren en ontwikkelen gezamenlijk nieuwe doorstroomprojecten.

De prestaties van Welbions zijn:

	2012	2013	2014	2015	2016
Afspraak: Welbions voert in 2013 en 2014 inkomensafhankelijke huurverhoging door		Ja	Ja		
Afspraak: Welbions start in 2013 een doorstroompilot in Klein Driene (19 appartementen).		Ja			
Afspraak: We (Welbions en gemeente Hengelo) stimuleren en ontwikkelen gezamenlijk nieuwe doorstroomprojecten.		Klein Driene Allegrohof	Veldwijk Noord		

bron: jaarverslagen Welbions 2013 en 2014

*Kernvoorraadbeleid***Prestatiecontract Borne 2011-2015**

Voor (jonge) starters heeft Woonbeheer voldoende geschikte en betaalbare woningen in haar bezit, welke ook binnen relatief korte tijd beschikbaar zijn. Hierbij gaat het onder meer om HAT-woningen. De beschikbaarheid van eengezinswoningen voor (jonge) starters is problematisch, omdat de huurtoeslag voor mensen onder de 23 jaar wordt beperkt tot een huurprijs < € 361,66. In deze prijs categorie zal Woonbeheer daarom minimaal 200 woningen in Borne in haar voorraad behouden.

Prestatiecontract Borne 2011-2015

De kernvoorraad van de corporatie wordt gedefinieerd als de voorraad huurwoningen binnen het segment "betaalbaar" (<€ 554,76). Momenteel bedraagt deze kernvoorraad ruim 1.950 woningen (86%). Gelet op de samenstelling van de ingeschreven personen bij Woonbeheer zal de corporatie minimaal 1.700 betaalbare woningen op voorraad te houden.

De prestaties van Woonbeheer Borne zijn:

	2012	2013	2014	2015	2016
# goedkope woningen	287	232	212	Zie tabel Welbions	
# betaalbare woningen	1.698	1.671	1.646		
# dure woningen < HT	313	364	391		
# dure woningen > HT	53	67	83		

bron: jaarverslag 2012, 2013, 2014

Cijfers met ingang van 2015 Woonbeheer Borne en Welbions samen.

De prestaties van Woonbeheer Borne zijn:

	2012	2013	2014	2015	2016
Afspraak: Voldoende geschikte en betaalbare woningen voor jonge starters	Gerea- liseerd: 287	Gerea- liseerd: 232	Gerea- liseerd: 212	Niet meer gemonitord, opmaat naar nieuwe Woonvisie	
Afspraak: Minimaal 200 betaalbare eengezins- woningen beschikbaar houden					
Afspraak: minimaal 1.700 woningen beschikbaar houden in de categorie betaalbaar	Gerea- liseerd: 1.985	Gerea- liseerd: 1.968	Gerea- liseerd: 1.858		

bron: jaarverslagen 2012, 2013, 2014

Evaluatie prestatiecontract Borne – WBB 2010-2015, december 2013

Prestatieafspraken Hengelo 2013-2014

Een omvang van de sociale woningvoorraad in 2020 die gelijk is aan de huidige voorraad: 12.500 woningen. De komende jaren daalt de voorraad van Welbions licht. De ondergrens ligt op 12.250 woningen in 2020. De strategie van Welbions is erop gericht om in principe niet onder deze grens te komen. Door middel van vastgoedsturing, huurbeleid en doorstroming proberen we aanbod en vraag zo dicht mogelijk bij elkaar te brengen. Van de goedkoopste sociale huurwoningen heeft Welbions op dit moment meer dan de grootte van de doelgroep en dit zal de komende jaren toenemen.

Welbions en gemeente accepteren een schommeling in de woningvoorraad. Dat betekent dat in specifieke jaren het woningaantal onder de bandbreedte van 12.250-12.500 woningen kan liggen. Dit mag niet langdurig het geval zijn. Tenzij het woningaantal elders gecompenseerd wordt waardoor de slaagkans acceptabel blijft. Gezien de opgaven in de Hengelose Es is het reëel dat op korte termijn de woningvoorraad in het onderste huursegment afneemt. Dit heeft effect op de slaagkans omdat er weinig nieuwbouwproductie op stadsniveau plaatsvindt in deze periode. De gemeente en Welbions accepteren dat de slaagkans op stedelijk niveau tijdelijk afneemt.

De prestaties van Welbions zijn:

	2012	2013	2014	2015	2016
# goedkope woningen	3.981	3.429	3.138	3.441	3.367
# betaalbare woningen	7.620	7.729	7.772	9.305	9.322
# dure woningen < HT	769	1.007	1.082	1.248	1.224
# dure woningen > HT	434	547	623	671	735

bron: jaarverslag 2012, 2013, 2014, 2015

Cijfers met ingang van 2015 Woonbeheer Borne en Welbions samen.

De prestaties van Welbions zijn:

	2012	2013	2014	2015	2016
# afspraak sociale huurvoorraad		12.500	12.500	12.500	12.500
# gerealiseerd		12.165	11.992	12.746	12.689

Aanpak huurachterstanden

Welbions hanteert een strak en consequent incassobeleid om het oplopen van huurachterstanden te voorkomen. Door vroegtijdige signalering kan Welbions proactief reageren. Zo zijn zij mogelijke escalatie van problemen voor. Met huisbezoeken, het treffen van betalingsregelingen en het bieden van schuldhelpverlening probeert Welbions mensen te helpen om de financiën weer op orde te krijgen. Waar nodig schakelen worden instanties ingeschakeld, zoals de Stadsbank Oost Nederland. Verder wordt doorverwezen naar 'BudgetAlert'. Deze Hengelose instantie voor schuldhelpverlening leert mensen hun financiën zelf op orde te brengen.

De prestaties van Welbions zijn:

	2012	2013	2014	2015	2016
huurachterstand in % van de jaarhuur	WB: 0,59%	WB: 0,56%	WB: 0,56%	1,0%	1,0%*
	W: 0,85%	W: 1,35%	W: 1,3%		
# huisuitzettingen	WB: 6	WB: 3	WB: 3	26	28
	W: 30	W: 38	W: 35		

bron: jaarverslag 2015, *Managementrapport T3 Welbions -huurachterstand personen en bedrijven.
Cijfers met ingang van 2015 Woonbeheer Borne en Welbions samen.

Oordelen van de visitatiecommissie over huisvesten primaire doelgroep

De cijfermatige oordelen van de visitatiecommissie over de periode 2012-2016 zijn in onderstaande tabel weergegeven en worden toegelicht in het visitatierapport in hoofdstuk 3.

Prestatieveld huisvesten primaire doelgroep	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
woningtoewijzing en doorstroming	8
betaalbaarheid	8
Oordeel	8,0

Prestatieveld 2: huisvesting van bijzondere doelgroepen

Dit prestatieveld bestaat uit 3 hoofdonderwerpen: ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte, personen met een beperking (lichamelijk, psychisch of verstandelijk) en overige huishoudens die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen.

2a: Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte

Huurwoningen in het kader van wonen en zorg

# = aantal woningen	2012	2013	2014	2015	2016
# huurwoningen	W: 12.756 WB: 2.351	12.667 2.298	12.574 2.296	14.567	14.561
# woningen voor ouderen	W: 1.880	609	W: 122	893	893
# woningen voor gehandicapten	WB: 434	434	WB: 77	41	41
# nultredenwoningen	W: 2.933 WB: 353	3.038 353	W: 3.662 WB: 353	4.302	4.302
# eenheden in verzorgingshuizen					
# woningen voor overige bijzondere groepen	W: 96 WB: 85	96 85	W: 16 WB: 85		
# eenheden of woningen in bijzondere woongebouwen	W: 45 WB: 0	45 0			
# verhuurd aan zorgorganisaties extramuraal			W: 279	374	374
# verhuurd aan zorgorganisaties intramuraal			W: 17		

Bron: CiP 2012-2015, Dvi 2014 en 2015, voorlopige jaarcijfers 2016

Opgeleverd in 2012 door Welbions in Beckum: 14 seniorenwoningen in twee lagen en één zorgsteunpunt voor CarintReggeland. Dit bijzondere wooncomplex in het buitengebied van Hengelo is gebouwd via een onderhandse aanbesteding. Voorwaarde voor deelname was een lokale verankering in/om Beckum in aansluiting op de hechte band van bewoners en ondernemers in en om Beckum.

Evaluatie prestatiecontract Borne – WBB 2010-2015, december 2013:

In de prestatieafspraken met de provincie is opgenomen dat per 1 januari 2015 minimaal 60% van de inwoners in enigerlei vorm van woonservicegebied woont. Wat dit precies betekent is niet nader uitgewerkt. Om toch enig houvast te hebben, hanteren we voor het meten van deze afspraak het Programma van Eisen woonservicegebieden uit het visiedocument “En noe d’r an” (november 2009). De regie met betrekking tot de uitvoering van deze nota ligt bij de gemeente.

Met de oplevering medio 2014 van het gezondheidscentrum/appartementencomplex de Fleminghof aan de Stationsstraat, wordt een belangrijke voorziening toegevoegd aan Borne die prima past binnen de definitie van een woonservicegebied.

2b: Personen met een beperking (lichamelijk, psychisch of verstandelijk)

Begeleid wonen - Welbions ziet het als haar maatschappelijke verantwoordelijkheid om ook mensen met een zorgvraag te huisvesten.

Anno 2016 verhuurd Welbions 81 wooneenheden aan de Stichting Aveleijn voor begeleid wonen: In Hengelo de complexen aan de Tuindorpstraat en de Schubertstraat, en in Borne aan de Spanjaardstraat, Kloosterhof en Grotestraat.

Daarnaast worden nog 40 woningen aan instellingen verhuurd voor wonen met enigerlei vorm van begeleiding.

Nieuwbouwprojecten 2012 Welbions:

Zevenendertig bewoners van zorgeenheden in twee nieuwbouwcomplexen kregen in 2012 hun sleutel uitgereikt, aan de dr. Schaepmanstraat voor RIBW en aan de Tuindorpstraat voor de Stichting J.P. van den Bent.

In Beckum werden appartementen opgeleverd die specifiek bestemd zijn voor senioren uit de directe omgeving. CarintReggeland exploiteert een zorgsteunpunt in het wooncomplex.

Nieuwbouwprojecten 2013 Welbions:

Hengelo, Bartelinkslaantje (Erve Leuvelt): nieuwbouw 14 woonzorgeenheden en 1 dagrecreatieruimte voor Estinea. Dit betreft een herbouw van de oorspronkelijke boerderijbebouwing, maar nu met zelfstandige appartementen voor mensen met een verstandelijke beperking en een ruimte voor dagbesteding.

2c: Overige huishoudens die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen.

Niemand hoeft op straat te slapen

De corporaties in Twente en omgeving hebben de ambitie uitgesproken dat niemand op straat hoeft te slapen. Mensen worden niet zomaar dakloos; daaraan gaan vaak veel problemen vooraf. Voor het aanpakken van dakloosheid in Twente is een lange adem nodig. Het vereist een 'corporatie-overstijgende' wil om mensen met problemen te helpen. Vereniging WoonTwente (waar Welbions lid van is) heeft het initiatief genomen om in samenwerking met de partijen uit de keten van de maatschappelijke opvang (signalering-preventie-opvang-uitstroom-nazorg) deze ambitie te realiseren. Er is een meldpunt opgericht waar probleemsituatie worden aangemeld. De opvang van daklozen vindt nog steeds in de grote steden plaats.

Jaarverslag 2015

Dak-/thuislozen of verslaafden opvang - Voor de huisvesting van o.a. dak- en thuislozen of verslaafdenopvang, werkt Welbons in de regio Twente samen met de regionale corporaties aan het realiseren van woon- en opvangprojecten voor deze doelgroepen (project (z)Onderdak). In Hengelo faciliteert zij de dak- en thuislozenopvang door twee panden beschikbaar te stellen aan Humanitas onder dak:

- Enschedestraat, waar 7 mensen wonen, en
- Krabbenbosweg, waar 9 personen wonen.

In 2016 is een woning aan de Paganinistraat aangeboden voor Housing First, een product van Humanitas Onder Dak. Achterliggende gedachte is dat hun cliënt eerst woonruimte (en daarmee rust) nodig heeft, alvorens hij zijn eigen hulpvraag kan formuleren. Humanitas begeleidt, Welbions faciliteert.

Daarnaast zijn de volgende locaties verhuurd voor opvang:

Humanitas Onder Dak:

- B. Bartokstraat
- Veloursstraat
- Gieskesstraat
- Tweekelerweg
- Archimedesstraat

Leger des Heils:

- Salamanderstraat 153

Kadera:

Huurt 5 woningen maar vanuit veiligheidsoverwegingen worden geen adressen vrijgegeven.

Oordelen van de visitatiecommissie over huisvesting van bijzondere doelgroepen

De cijfermatige oordelen van de visitatiecommissie over de periode 2012-2016 zijn in onderstaande tabel weergegeven en worden toegelicht in het visitatierapport in hoofdstuk 3.

Prestatieveld huisvesten bijzondere doelgroepen	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
ouderen met specifieke behoeften	7
bewoners met beperkingen	7
overige personen	7
Oordeel	7,0

Prestatieveld 3: Kwaliteit van de woningen en woningbeheer

Dit prestatieveld bestaat uit 3 hoofdonderwerpen: woningkwaliteit, kwaliteit van de dienstverlening en energie en duurzaamheid.

De visitatiecommissie beoordeelt in ieder geval de ontwikkeling van de prijs-kwaliteitverhouding van het bezit, de ontwikkeling van de uitgaven voor het reguliere onderhoud (klachten, mutatie en planmatig onderhoud) en de prestaties op het gebied van energiemaatregelen en duurzaamheid, zoals het gemiddelde energielabel.

De kwaliteit van de dienstverlening wordt door de visitatiecommissie beoordeeld aan de hand van de KWH-rapportages (of andere normeringen).

Indien er andere afspraken zijn gemaakt, worden deze uiteraard ook door de visitatiecommissie beoordeeld.

3a: Woningkwaliteit

Algemene kenmerken: leeftijd

	2012	2013	2014	2015	2016
vooorlogse woningen	W: 9% WB: 1%	9% 1%	8% 1%	8%	8%
jaren 45-59	W: 22% WB: 16%	22% 16%	21% 15%	21%	22%
jaren 60-70	W: 17% WB: 14%	18% 14%	17% 14%	16%	15%
jaren 70-80	W: 14% WB: 10%	14% 10%	13% 11%	13%	13%
jaren 80-90	W: 13% WB: 20%	13% 20%	14% 21%	15%	15%
jaren 90-00	W: 10% WB: 15%	10% 16%	11% 14%	11%	11%
jaren 00-10	W: 9% WB: 19%	8% 19%	10% 19%	10%	10%
jaren 10-20	W: 5% WB: 5%	5% 6%	6% 6%	6%	6%

Bron: CiP 2012-2015

Cijfers met ingang van 2015 Woonbeheer Borne en Welbions samen.

Algemene kenmerken: energielabels

Zie paragraaf 3c

Algemene kenmerken: prijs-kwaliteitverhouding

	2012	2013	2014	2015	2016
Gem. # punten wws huurwoningen DAEB	W: 134 WB: 156	136 160	137 161	143	148
Gem. # punten wws huurwoningen niet DAEB	W: 188 WB: 0	188 209	186 n.b.	199	201
Gem. # puntprijs huurwoningen DAEB	W: €3,10	€3,18	€3,33	€3,38	€3,33

	WB: €2,86	€3,00	n.b.		
Gem. # puntprijs huurwoningen niet DAEB	W: €3,91 WB: 0	€4,11 €4,32	€4,70 n.b.	€4,23	€4,70
Gemiddelde huur van maximaal redelijke huur (%) DAEB	W: 65% WB: 63%	66% 61%	66% 62%	67%	68%
Streefhuur	€499,80	€518,33	€572,11	€569,46	€564,30

Bron: CiP 2012-2015, Aedes Benchmark Centrum 2016

Cijfers met ingang van 2015 Woonbeheer Borne en Welbions samen.

Ondernemingsplan 2012-2017 Welbions:

Kernopdracht 1; Toekomstige bestendige voorraad; acties:

- We doen driejaarlijks een Woontevredenheidsonderzoek en scoren daar op minimaal een 6,3 gemiddeld voor de woning / het wooncomplex en we verminderen het aantal onvoldoendes
- We stellen normen vast waar op we de woontevredenheid objectief kunnen meten, ook ten opzichte van voorgaande jaren
- We stellen concrete en realistische normen vast over wat we verstaan onder technisch in orde
- We doen conditiemetingen in onze woningen en scoren gemiddeld een 3 op bouwkundige onderdelen

	2011	2016
Rapportcijfer huidige woning	6,6	6,8
Rapportcijfer woongebouw	6,6	6,7
Rapportcijfer buurt	6,7	6,7

Bron: Rapportage Woontevredenheid 2016

Condiitiemeten betreft een methodiek waarbij de werkelijke technische staat, (bouwkundige en installatie technische kwaliteit) van het vastgoed in kaart wordt gebracht. De methodiek is beschreven in de NEN 2767. De module Condiitiemeten als ook de Vastware Inspectie Module voor tablet PC's ondersteunt het werkproces Condiitiemeten volgens de NEN 2767 die bestaat uit het constateren en vastleggen van gebreken c.q. schadebeelden. Aan de hand van deze gebreken wordt de inspecteur gevraagd "adviesmaatregelen" te definiëren. Dit betekent dat de inspecteur tijdens zijn inspectie aangeeft welke onderhoudsmaatregelen zouden moeten worden uitgevoerd om de gebreken te herstellen en het gebouw of complex in de gewenste onderhoudstoestand te houden. Nieuw is de Vastware Inspectie module waarmee tijdens inspecties gegevens met behulp van een tablet PC kunnen worden verzameld.



Gemiddeld scoort Welbions een 3 en bij lagere scores worden er direct acties ondernomen om het gebrek te verhelpen.

Onderhoud van de woningen

De prestaties van Woonbeheer Borne zijn:

uitgaven per vhe	2012	2013	2014	2015	2016
klachtenonderhoud	€510	€448	€497	Zie tabel Welbions	
mutatieonderhoud	€72	€46	€42		
planmatig onderhoud	€625	€482	€563		
totaal onderhoud	€1.207	€976	€1.102		

Bron: CiP 2012-2013

Cijfers met ingang van 2015 Woonbeheer Borne en Welbions samen.

De prestaties van Welbions zijn:

uitgaven per vhe	2012	2013	2014	2015	2016
klachtenonderhoud	€321	€309	€243	€262	€200
mutatieonderhoud	€319	€323	€141	€152	€173
planmatig onderhoud	€814	€912	€791	€850	€783
totaal onderhoud	€1.544	€1.544	€1.195	€1.264	€1.156

Bron: CiP 2012, 2013, 2015, Dvi 2014 Welbions

Cijfers met ingang van 2015 Woonbeheer Borne en Welbions samen.

De prestaties van Welbions zijn:

Instandhouding	2015 Welbions	2015 NL
Instandhoudingsindex*	97	100
Index investeringen woningverbetering	106	96
Index reparatieonderhoud	74	96
Index planmatig onderhoud	106	105
Index mutatieonderhoud	75	87

Bron: Aedes Benchmark Centrum over 2015

* de index zijn de investeringen gedeeld door de referentie investeringen.

3b: Kwaliteit van de dienstverlening

Ondernemingsplan 2010-2013 Woonbeheer Borne:

We zijn klantvriendelijk en klantgericht: we bieden producten en diensten die optimaal aansluiten bij de wensen en behoeften van onze klanten en de markt. We zorgen daarmee voor tevreden klanten. Woonbeheer Borne is steeds dichtbij.

Resultaat speerpunt 2

Onze klantbenadering kan in 2013 geslaagd worden genoemd als de gemiddelde waardering van huurders over onze klantvriendelijkheid minimaal een 7 is. 80% van onze huurders is dan tevreden over ons woonaanbod en over hun woonsituatie.

De prestaties van Woonbeheer Borne zijn:

uitgaven per vhe	2012	2013	2014	2015	2016
Ambitie: gemiddelde waardering huurders minimaal een 7	71% een 8 of hoger	n.b.			
Ambitie: 80% van de huurders is tevreden over woonaanbod en woonsituatie	93%	n.b.			

Bron: Voortgangsdokument Ondernemingsplan 2010-2013, april 2012

Ondernemingsplan 2012-2017 Welbions:

Kernopdracht 3; Werk samen en bundel krachten; acties:

- We monitoren onze dienstverlening continu door het invoeren van de nieuwe KWH methodiek in 2012
- We ontwikkelen participatiebeleid en voeren dit in
- We zetten een digitaal klantenpanel op
- We stellen handhavingsbeleid op en handelen hiernaar
- We breiden het werken met klankbordgroepen uit en blijven ook na oplevering met hen in contact
- We vergroten de interactiviteit van de website

De prestaties van Welbions zijn:

	2012	2013	2014	2015	2016
KWH label norm / realisatie	7,0 / 7,7	7,0 / 7,4	7,0 / 7,4	7,0 / 7,4	7,0 / 7,6
Contact	7,5	7,5	7,5	7,6	7,8
Woning zoeken	7,7	7,4	7,3	7,5	7,5
Nieuwe woning	7,7	7,6	7,4	7,3	7,4
Huur opzeggen	8,0	7,6	7,7	7,6	7,3
Reparaties	8,5	8,2	8,2	8,1	7,8
Onderhoud	8,2	7,6	7,9	7,9	7,8
Ontevredenheid (is geen onderdeel van beoordeling)	6,6	6,2	6,0	5,7	-
Aedes benchmark – kwaliteit dienstverlening					
Aedes benchmark – huurdersoordeel			C	B	B
Deelscores:					
Nieuwe huurders			6,7	6,9	C / 7,2
Huurders met reparatieverzoek			7,2	7,5	B / 7,5
Vertrokken huurders			6,2	6,6	C / 6,7
# klachten bij klachtencommissie (Welbions is lid van de Regionale Klachtencommissie Twente e.o. (16 corporaties))	W: 12 WB: 1	W: 19 WB: 1	W: 11 WB: 0	9	9

Bron: Aedes Benchmark Centrum 2014, 2015 en 2016

jaarverslag 2012, 2013, 2014, 2015

KWH rapportage voor Managementteam, november 2016

3c: Energie en duurzaamheid

Energiebesparing en duurzaamheid staan hoog op de agenda van de woningcorporaties. Minister Spies, Aedes, de Woonbond en Vastgoed Belang legden hun gezamenlijke ambities en doelstellingen vast in het geactualiseerde **Koepelconvenant Energiebesparing Gebouwde Omgeving** dat ze op 28 juni 2012 ondertekenden. Aedes tekende ook twee deelconvenanten: het Convenant Energiebesparing Corporatiesector en het Lenteakkoord Energiezuinige Nieuwbouw. Als de convenanten zijn uitgevoerd, hebben de 2,4 miljoen corporatiewoningen in 2021 gemiddeld energielabel B. Dat komt neer op een energiebesparing tussen 2008 en 2021 van 33%.

Besparingsdoelstellingen

Op basis van de doelstellingen zoals geformuleerd in het Koepelconvenant beogen Aedes en Woonbond met dit convenant in 2020 ten minste een gemiddelde Energie Index van 1,25 (gemiddeld energielabel B) te bereiken voor de totale huurwoningenvoorraad van de corporaties. Dat komt overeen met een besparing op het gebouwgebonden energieverbruik van bestaande corporatiewoningen van 33% in de periode 2008 tot en met 2020. Deze ambitie betreft het gebouw en installatiegebonden energiegebruik voor met name ruimteverwarming, warm tapwater en ventilatie.

Prestatiecontract Borne 2011-2015:

In dit verband is afgesproken dat bij het renoveren van sociale huurwoningen ernaar gestreefd wordt dat per 1 januari 2015 minimaal 60% van deze voorraad minstens energielabel B heeft. Hiermee is het streven hoger gesteld dan de gemaakte Prestatieafspraken Wonen 2010-2015 met de provincie Overijssel (50%). Dit verklaart voor een deel de relatief grote terugloop van het aantal woningen in de kernvoorraad.

Zie tabel hieronder. 71% van de woningen heeft eind 2014 minimaal label B.

Ondernemingsplan 2010-2013 Woonbeheer Borne:

Speerpunt 5: We zetten in op energiebesparing en milieuzorg

Ambitie resultaat speerpunt 5:

Onze inzet bij het realiseren van energiebesparing kan geslaagd worden genoemd wanneer vanaf 2010 alle nieuw opgeleverde woningen voldoen aan een EPC-norm die 10% lager is dan de huidige wettelijke norm en wanneer in onze bestaande voorraad de energiebesparende maatregelen zijn uitgevoerd die we in het strategisch voorraadbeleid concreet hebben vastgesteld.

2012: oplevering Welemanstraat 2^e fase is inclusief 6 energieneutrale woningen, gebouwd volgens de principes van PassiefBouwen (en winnaar van de PassiefBouwen Award 2012)

Prestatieafspraken Hengelo 2013-2014:

Welbions realiseert in 2013/2014 6-10 energiezuinige woningen waarvan minimaal 5 energie-neutraal. Vooralsnog gepland in Medaillon.

Welbions voegt 275 - 400 nieuwbouwwoningen toe met gemiddeld label A in de periode 2013 tot 2017.

Welbions renoveert 1.500 - 1.875 woningen tot label C of beter (van 2013 tot 2017).

Prestatieafspraken Hengelo 2015-2016:

Bij nieuwbouw gaat Welbions uit van gemiddeld label A voor de periode 2015-2016.

Bij levensduur verlengende ingrepen gaat Welbions uit van minimaal label C of beter voor de periode 2015-2016.

Prestatieafspraken Hengelo 2013-2014:

Gemeente en Welbions zetten een project op waarbij kopers en huurders worden uitgedaagd mee te doen om tegen een huurverhoging/investering hun woning energetisch te verbeteren en daarmee de energielasten terug te dringen. Bijvoorbeeld de De Jeu woningen (Groot Driene en Hengelose Es). Hierbij benutten we provinciale subsidie- /financieringsmogelijkheden en zetten we in op bewustwording van energielasten.

We organiseren verschillende watcherwedstrijden om bewustwording onder medewerkers en bewoners (vb Hasseler Es) ten aanzien van energieverbruik te vergroten.

Ondernemingsplan 2012-2017 Welbions:

Kernopdracht 1; Toekomstige bestendige voorraad; acties:

- We brengen in 2012 in kaart welke CO2 reductie we hebben gerealiseerd ten opzichte van 2008
- We vertalen onze complexbeheerplannen naar de verwachte CO2 reductie in 2020
- We maken bewoners bewust van hun energiegebruik en motiveren hen voor energetische verbeteringen
- We streven bij levensduurverlenging naar minimaal label B en bij nieuwbouw naar minimaal label A

Welbions heeft afspraken gemaakt met de gemeente Hengelo over verduurzaming van energielevering vóór 2017 door al dan niet gebruik te maken van een warmtenet (convenant).

Nul-op-de-Meter (NoM)

Welbions heeft zich aangesloten bij het Twentse initiatief van woningcorporaties verenigd in de stichting WoON om 500 woningen te transformeren tot Nul-op-de-meterwoningen in navolging op De Stroomversnelling. Dit initiatief wordt begeleid door Stichting Pioneering en ondersteund door Platform 31. Welbions wil 50 zogenoemde De Jeu-woningen via dit initiatief uitvoeren als NoM-woningen en heeft hiervoor mens-/denkkracht beschikbaar gesteld voor actieve deelname aan de pilot.

In 2015 is door de Rijksoverheid het 'Nader voorschrift' ingevoerd. De energieprestatie van een corporatiewoning wordt niet meer met een energielabel aangeduid maar met een energie-index (EI). Met deze EI wordt vervolgens het aantal wws-punten bepaald.

De prestaties van Woonbeheer Borne zijn:

	2012	2013	2014	2015	2016
gemiddelde energielabel	B	B	B	n.v.t.	
Energie Index (EI)	1,29	1,27	1,25		
AAA	6	6	6		
AA	1	1	7		
A	529	553	536		
B	913	996	1.074		
C	549	501	485		
D	211	177	142		
E	116	86	40		
F	25	15	12		
G	1	1	-		

Bron: rapportage Shaere 2014, 2013, jaarverslagen

Cijfers met ingang van 2015 Woonbeheer Borne en Welbions samen.

De prestaties van Welbions zijn:

	2012	2013	2014	2015	2016
gemiddelde energielabel	D	D	D	D	
Energie Index (EI) NL				1,86	
Energie Index (EI) Welbions	1,75	1,68	1,62	1,75	1,60
AAA	0	0	0	15	15
AA	0	23	34	72	92
A	314	878	1.228	2.751	3.340
B	1.225	2.245	2.431	3.122	3.192
C	3.641	3.571	3.578	4.502	4.374
D	2.608	2.634	2.191	2.123	1.943
E	2.966	2.269	1.687	1.227	1.120
F	2.001	1.164	831	543	347
G	767	334	250	129	136

Bron: jaarverslag 2015

Cijfers met ingang van 2015 Woonbeheer Borne en Welbions samen.

De prestaties van Welbions zijn:

	2012	2013	2014	2015	2016
Ambitie reductie CO2 uitstoot bezit	30% in 2020 t.o.v. 2008				
Gerealiseerde vermindering CO2 uitstoot t.o.v. 2008	7,03%	11,58%	14,33%	n.b.	n.b.

Bron: jaarverslag 2015

Welbions was op de goede weg met de reductie van CO2-uitstoot van haar woningbezit. Zij heeft ten opzichte van 2008 t/m 2014 een CO2-reductie van 14,33% per VHE gerealiseerd. Het doel is een reductie van 30% in 2020. De CO2 uitstoot per m2 was eind 2014 16,7% verminderd ten opzichte van 2008. Welbions kan over 2015 en 2016 nog geen CO2 besparing presenteren. Er is een prognose tot 2020 gemaakt met effecten door sloop, nieuwbouw, groot onderhoud en verkoop. Dit doel leek realistisch, maar vanaf de invoering van de nieuwe rekenmethodiek "Nader voorschrift" per 1 januari 2015 kan tot nader order nog steeds geen realistische CO2 besparingsmonitoring worden gepresenteerd, omdat de huidige software nog steeds geen betrouwbare CO2 waarden geeft.

De prestaties van Welbions zijn:

	2012	2013	2014	2015	2016
# aansluitingen op Warmtenet Hengelo	329	26	-	-	42

Bron: Jaarverslag 2012, 2015

Oordelen van de visitatiecommissie over kwaliteit van de woningen en woningbeheer

De cijfermatige oordelen van de visitatiecommissie over de periode 2012-2016 zijn in onderstaande tabel weergegeven en worden toegelicht in het visitatierapport in hoofdstuk 3.

Prestatieveld kwaliteit van de woningen en woningbeheer	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
woningkwaliteit	8
kwaliteit van dienstverlening	8
energie en duurzaamheid	7
Oordeel	7,7

Prestatieveld 4: (Des)investeren in vastgoed

Dit prestatieveld bestaat uit 5 hoofdonderwerpen: nieuwbouw, sloop/samenvoeging, verbetering bestaand woningbezit (renovatie/groot onderhoud), maatschappelijk vastgoed en verkoop.

4a: Nieuwbouw

Prestatiecontract 2011-2015 Borne:

Woonbeheer Borne is voornemens de volgende nieuwbouwplannen te realiseren:

2011, Bornsche Maten, 26 huurwoningen

2012, Bornsche Maten, 30 huurwoningen

2013, Stationstraat, 28 woonzorg / sociale huurappartementen

2013, Bornsche Maten, 30 huurwoningen

2011: 17 gerealiseerd

2012: 9 gerealiseerd

2013: 28 gerealiseerd

2013: 9 gerealiseerd

doelstelling niet gehaald (Evaluatie prestatiecontract Borne – WBB 2010-2015, december 2013)

Het voornemen om in 2012 en 2013 30 huurwoningen in de Bornsche Maten te realiseren is niet gehaald. Het realiseren van 26 huurwoningen Bornsche Maten en 28 appartementen aan de Stationstraat is wel gehaald.

Prestatiecontract 2011-2015 Borne:

Om haar woningvoorraad op peil te houden bouwt Woonbeheer tot en met 2012 nog circa 200 woningen en daarna gemiddeld 30 woningen per jaar. Daarnaast vindt bij gemiddeld 60 woningen per jaar groot onderhoud plaats (peildatum 1 januari 2010).

Prestatiecontract 2011-2015 Borne:

In de komende jaren zal er sprake zijn van herstructurering op de volgende locaties:

2011, Welemanstraat fase 1, 20 huurwoningen, 10 koopwoningen

2012, Atria, 48 huurappartementen

2012, Welemanstraat fase 2, 15 huurwoningen, 6 koopwoningen, 6 energieneutrale huurwoningen

2013, Pellenhof, 11 huurwoningen

2011: 30 gerealiseerd

2012: 48 gerealiseerd

2012: 27 gerealiseerd

2013: 18 woningen verkocht

doelstelling gehaald (Evaluatie prestatiecontract Borne – WBB 2010-2015, december 2013)

Prestatiecontract 2011-2015 Borne:

Van de nieuwbouwwoningen in de bestaande kern zal 70% geschikt zijn voor senioren. Voor wat betreft de nieuw toe te voegen woningen op uitleglocaties wordt in dit verband gestreefd naar 40%.

2014, Bornsche Maten, 30 huurwoningen

2015, Bornsche Maten, 30 huurwoningen

Doelstelling gehaald (Evaluatie prestatiecontract Borne – WBB 2010-2015, december 2013):

‘In het project herstructurering Welemanstraat en omgeving zijn in twee jaar tijd 71 eengezinswoningen gesloopt, welke zijn vervangen door 15 levensloopbestendige huurwoningen, 19 reguliere

eengezinswoningen, 6 energieneutrale huurwoningen en 16 koopwoningen. Daarnaast is het project Atria opgeleverd. Hierin zijn 48 huurappartementen gerealiseerd. In totaal heeft Woonbeheer in de projecten Welemanstraat en Atria 88 woningen in de bestaande kern gebouwd. Hiervan zijn er 48 + 15 = 63 geschikt voor ouderen. Dit is ongeveer 72%, waarmee wordt voldaan aan de prestatieafspraken van 70%.

Voor wat betreft de nieuwbouwwoningen, zijn er in 2011 17 woningen gebouwd in de Bornsche Maten, waarvan 9 levensloopbestendig. In 2012 is begonnen met de bouw van nog eens 9 woningen waarvan 4 levensloopbestendig, welke in 2013 zijn opgeleverd. Daarmee zijn in totaal 13 van de 26 nieuwbouwwoningen levensloopbestendig. Dat komt neer op 50%, waarmee wordt voldaan aan de prestatieafspraken van 40%.'

Prestatieafspraken Hengelo 2013-2014:

De projectenplanning op basis van de Welbions meerjarenbegroting 2012-2022 is leidraad. Verhuurdersheffing en huurmaatregelen in het Woonakkoord hebben gevolgen voor het business-model en de investeringscapaciteit van Welbions. Onderstaande aantallen zijn daar aan onderhevig: nieuwbouw huur 2013: 70, 2014: 45-75, 2015: 50-95, 2016: 30-100
nieuwbouw koop 2013: 10, 2014: 10, 2015: 10, 2016: 0

Prestatieafspraken Hengelo 2013-2014:

De nieuwbouw en renovatieprojecten van Welbions in 2013 en 2014:

2013

Veldwijk Zuid fase 1: renovatie 10 woningen (renovatie)

Veldwijk Zuid fase 2, Jasmijnstraat: nieuwbouw 4 koopwoningen + 6 maisonnettes huur + 15 appartementen huur (nieuwbouw)

Noord, Bartelinkslaantje: zorgcomplex 15 eenheden + dagvoorziening (nieuwbouw)

Klein Driene, Lentohof: 19 huurappartementen, waarvan 3 in vrije sector (nieuwbouw)

Klein Driene, Lentohof: 14 eengezinswoningen huur (evt. 2 koop) waarvan 12 sociale huur (nieuwbouw)

Medaillon, deelgebied 3: 8 eengezinswoningen huur, waarvan 6 sociale huur (nieuwbouw)

2014:

Duurzaamheidspilot: 10 eengezinswoningen, verwachte locatie Medaillon (nieuwbouw)

Veldwijk Noord, verwachting 30 huurwoningen winkelcentrum resp. middengebied (bepaalt de aangehouden marge) (nieuwbouw)

Klein Driene, Allegrohof: 19 huurappartementen, waarvan 3 in vrije sector (nieuwbouw)

Klein Driene, Allegrohof: 11 eengezinswoningen huur (evt. 3 koop) waarvan 9 sociale huur (nieuwbouw)

Klein Driene, Allegrohof: 16 doorgesplitste woningen vrije sector huur en/of koop (renovatie)

Prestatieafspraken Hengelo 2015-2016:

Welbions houdt rekening in de begroting met 50 woningen nieuwbouw per jaar. De projecten voor 2015/2016 zijn:

- duurzaamheidsproject, 10 eengezinswoningen, Medaillon
- Veldwijk Noord, 42 appartementen
- Hengelose Es Noord, 25 sociale eengezinswoningen

Ondernemingsplan 2012-2017 Welbions:

Kernopdracht 2; Creëer vitale wijken; acties:

- We zetten in op nieuwbouw aansluitend op sloop
- We realiseren kleinschalige nieuwbouwprojecten

De prestaties van Woonbeheer Borne zijn:

	2012	2013	2014	2015	2016
nieuwbouwprojecten opgeleverd:					Nvt
Welemanstraat en Oude Hengelseweg, 2 ^e fase	21			Jaren 2015 en 2016 in tabel Welbions benoemd.	
Borne, centrum, project Atria	48 app. 2.000m2 comm. ruimte, 60 pp				
Zenderen, Multifunctionele Accommodatie Sindron	1 MFA				
Bornsche Maten, Het Lover		9			
Borne, Fleminghof			24 app. 1 gezondheidscentrum		
# nieuwbouw huurwoningen realisatie (conform CiP)	69	9	24		
# nieuwbouw overige (niet) woongelegenheden realisatie (conform CiP)	0	19*	0		
# nieuwbouw koopwoningen realisatie (conform CiP)	0	0	0		

Bron: CiP 2012, 2013, jaarverslag 2014

*2012: 19 nieuwbouw overige niet woongelegenheden betreft: Atria, Fleminghof en MFA Sindron.

De prestaties van Welbions zijn:

	2012	2013	2014	2015	2016
Nieuwbouwprojecten opgeleverd:					
Sterrenbuurt (Uranusstraat e.o) Hengelo	39 egw en sr				
Tuindorpstraat, Hengelo	18 zorgapp.				
Dr.Schaepmanstraat, Hengelo	17 zorgwoon app. 2 ontm. ruimten				
Smutsstraat, Hengelo	20 app. 5 winkels pp				
Kamperfoeliestraat, Hengelo, 2e fase (herstructurering Veldwijk Zuid / Berflo Mooi)	23 app.				
Berflo Es Zuid, 2e fase (herstructurering Berflo Es Zuid / Berflo Mooi)	110 egw				
Beckum	14 sr app.				

	1 zorg steun punt				
Medaillon, deelgebied 5	7 egw				
Bartelinkslaantje (Erve Leuvelt)	14 zorgwoon app. 1 dagruimte				
Lentohof, Bachstraat (wijkvernieuwing Klein Driene)	14 egw				
Lentohof, Handelstraat (wijkvernieuwing Klein Driene)	19 app.				
Medaillon deelgebied 3	8 egw				
Klimopstraat (koop naar huur)	10 egw				
Berflo Es Zuid fase II (koop naar huur)	5 egw				
Allegrohof	11 egw 19 app				
Wingerdstraat	10 egw				
Jasmijnstraat	10 egw 15 app				
Medaillon duurzaamheid pilot : 9 energieneutral en 1 all-electrisch				10	
Veldwijk Noord: Nul-op-de-meter				14 egw	
Veldwijk Noord				42 app	
# nieuwbouw huurwoningen realisatie (conform CiP)	303	71	65	10	56
# nieuwbouw overige (niet) woonegelegenheden realisatie (conform CiP)	20	1	12	1	42
# nieuwbouw koopwoningen realisatie (conform CiP)	20	0	0	0	0

Bron: CiP 2012, 2013, 2014, 2015, jaarverslagen

4b: Sloop / samenvoeging

Prestatieafspraken Hengelo 2013-2014:

De projectenplanning op basis van de Welbions meerjarenbegroting 2012-2022 is leidraad. Verhuurdersheffing en huurmaatregelen in het Woonakkoord hebben gevolgen voor het business-model en de investeringscapaciteit van Welbions. Onderstaande aantallen zijn daar aan onderhevig: 2013: 0, 2014: 0, 2015: 97, 2016: 217.

Prestatieafspraken Hengelo 2015-2016:

Welbions verwacht in 2015 en 2016 circa 100 woningen te slopen (Hengelose Es Noord en Bloemenbuurt).

De prestaties van Woonbeheer Borne zijn:

	2012	2013	2014	2015	2016
# sloop afspraken (of ambitie)	0	0	0	opgenomen in tabel	
# gesloopte woningen	0	0	0	Welbions	

Bron: CiP 2013, 2015

Cijfers met ingang van 2015 Woonbeheer Borne en Welbions samen.

De prestaties van Welbions zijn:

	2012	2013	2014	2015	2016
# sloop afspraken (of ambitie) Welbions	0	0	0	50	50
# gesloopte woningen	206	24	0	125	0

Bron: CiP 2013, 2015

4c: Verbetering bestaand woningbezit (renovatie / groot onderhoud)

Dit betreft niet het reguliere onderhoud (klachten-, mutatie- en planmatig onderhoud).

Onder groot onderhoud/woningverbeteringen verstaat Welbions het vervangen van de douche-, toilet- en keukeninrichting. Meestal worden hieraan toegevoegd het verbeteren van de ventilatie, brandveiligheid (gestapelde bouw), inbraakveiligheid en asbestsanering. Doorgaans verlengt het groot onderhoud via een aantal comfort verbeterende maatregelen de levensduur van de woning. Meestal combineert Welbions dit met energetische maatregelen, waarbij B het streven is.

Prestatiecontract 2011-2015 Borne:

Daarnaast vindt bij gemiddeld 60 woningen per jaar groot onderhoud plaats (peildatum 1 januari 2010).

Prestatieafspraken Hengelo 2013-2014:

De projectenplanning op basis van de Welbions meerjarenbegroting 2012-2022 is leidraad. Verhuurdersheffing en huurmaatregelen in het Woonakkoord hebben gevolgen voor het business-model en de investeringscapaciteit van Welbions. Onderstaande aantallen zijn daar aan onderhevig:

levensduurverlenging 2013: 300-325, 2014: 400-500, 2015: 300-350, 2016: 200-300

Prestatieafspraken Hengelo 2013-2014:

De nieuwbouw en renovatieprojecten van Welbions in 2013 en 2014:

2013

Veldwijk Zuid fase 1: renovatie 10 woningen (renovatie)

Veldwijk Zuid fase 2, Jasmijnstraat: nieuwbouw 4 koopwoningen + 6 maisonnettes huur + 15 appartementen huur (nieuwbouw)

Noord, Bartelinkslaantje: zorgcomplex 15 eenheden + dagvoorziening (nieuwbouw)

Klein Driene, Lentohof: 19 huurappartementen, waarvan 3 in vrije sector (nieuwbouw)

Klein Driene, Lentohof: 14 eengezinswoningen huur (evt. 2 koop) waarvan 12 sociale huur (nieuwbouw)

Medaillon, deelgebied 3: 8 eengezinswoningen huur, waarvan 6 sociale huur (nieuwbouw)

2014:

Duurzaamheidspilot: 10 eengezinswoningen, verwachte locatie Medaillon (nieuwbouw)

Veldwijk Noord, verwachting 30 huurwoningen winkelcentrum resp. middengebied (bepaalt de aangehouden marge) (nieuwbouw)

Klein Driene, Allegrohof: 19 huurappartementen, waarvan 3 in vrije sector (nieuwbouw)
 Klein Driene, Allegrohof: 11 eengezinswoningen huur (evt. 3 koop) waarvan 9 sociale huur (nieuwbouw)
 Klein Driene, Allegrohof: 16 doorgesplitste woningen vrije sector huur en/of koop (renovatie)

Prestatieafspraken Hengelo 2015-2016:

In 2015-2016 zal Welbions bij circa 600-550 woningen levensduurverlengende ingrepen uitvoeren.

Ondernemingsplan 2012-2017 Welbions:

Kernopdracht 2; Creëer vitale wijken; acties:

- We voeren renovaties uit volgens de meerjarenbegroting
- We realiseren de herstructureringsopgaven Berflo Es Zuid, Veldwijk Zuid, Veldwijk Noord, Hengelose Es Noord en Klein Driene

Gerealiseerde groot onderhoud projecten Woonbeheer Borne

2012:

- groot onderhoud in de woningen aan de Van Dijkstraat 1 t/m 15 en Van Cleefstraat 8 t/m 14. De woningen zijn ruim 60 jaar oud maar hebben nog een behoorlijke toekomstwaarde.
- groot onderhoud 23 woningen aan De Enk
- groot onderhoud 11 woningen in de wijk het Olthof

2013:

- groot onderhoud 71 woningen Refined
- groot onderhoud 9 woningen Horststraat

2014:

- groot onderhoud 37 woningen Stroom Esch
- groot onderhoud 13 woningen Zenderen

De prestaties van Woonbeheer Borne zijn:

	2012	2013	2014	2015	2016
# uitgevoerde verbeteringen en renovaties	72	95	50	Opgenomen in tabel Welbions	

Bron: CiP 2013

Cijfers met ingang van 2015 Woonbeheer Borne en Welbions samen.

De prestaties van Welbions zijn:

	2012	2013	2014	2015	2016
# uitgevoerde verbeteringen en renovaties	133	508	345	705	246

Bron: CiP 2013, 2015

Cijfers met ingang van 2015 Woonbeheer Borne en Welbions samen.

Gerealiseerde groot onderhoud projecten Welbions (exclusief regulier groot onderhoud):

2012

Moerbeistraat e.o., 2e fase (herstructurering Veldwijk Zuid / Berflo Mooi): renovatie met levensduurverlenging van 40 woningen met een labelverbetering van D naar B en een aantal woningen zelfs naar A. Het werk is via een reguliere aanbesteding op de markt gezet.

Lentohof, 1e stempel (herstructurering Klein Driene): transformatie van 32 portieketagewoningen in 16 eengezinswoningen met kelder en tuin.

2012:

- Kalandersstraat, 40 woningen
- Beatrixstraat, 32
- Langestraat, 9 woningen, 3 winkels

2013:

- Kalandersstraat, 33 woningen
- Jeroen Boschstraat, 45 woningen
- Boumanweg, 125 woningen
- Beckum, 15 woningen
- Breemarsweg, 58 woningen
- Diverse complexen regulier groot onderhoud, 160 woningen

2014:

In totaal hebben we in 2014 op 11 locaties, bij 684 woningen, groot onderhoud uitgevoerd. Zeven projecten zijn afgerond, vier lopen door tot en met maart 2015. De ingrepen verschillen van circa €5.000 per woning tot €70.000 per woning. Doorgaans verlengt het groot onderhoud de levensduur van de woning. Meestal combineren we dit met energetische maatregelen, waarbij we streven naar label B. De comfortverbeteringen hebben meestal een huurverhoging tot gevolg, de groot onderhouds-werkzaamheden zelf niet.

Met de projecten in Hengelo Noord (Saterslostraat, Backenhagenlaan eo) heeft Welbions aan de basis van een wereldprimeur gestaan. Speciaal voor dit project is door het Hengelose bedrijf Norm Teq een innovatief balkon van composiet ontwikkeld. Door dit lichtgewicht balkon over het bestaande inpandige balkon te 'schuiven', ontstaat een voor de bewoner veel royaler en beter bruikbaar nieuw balkon. Met deze constructie worden gelijktijdig meerdere technische problemen (onder meer koudebruggen) opgelost en voldoen we geheel aan het Bouwbesluit. Deze innovatieve balkonoplossing past Norm Teq intussen op verschillende plekken in Nederland toe in vergelijkbare woningbouw. Welbions zal het concept de komende jaren ook in andere complexen gebruiken. Voor de volledigheid zetten we hieronder ook de andere grote(re) projecten nog kort op een rij: Potterstraat en omgeving: vervangen dakkapellen, douches, toiletten. Constructieve aanpassingen dak, trapopgang en doucheruimte in 15 woningen.

Saterslostraat e.o. (Noord fase 1): gevelisolatie, vervangen van kozijnen en dakafwerking, aanpassen en vergroten van balkons, aanpassen van ingangspartijen, verbeteren brandveiligheid, verbeteren van isolatie, vervangen van douche-, toilet-, en keukeninrichting, aanbrengen van mechanische ventilatie, verwijderen van asbest en vervangen van cvketels. Voorjaar 2015 volgt verbetering van de woonomgeving van de 78 woningen.

Backenhagenlaan e.o. (Noord fase 2): dezelfde aanpassingen als in Noord fase 1. Van de 78 woningen zijn 66 woningen gereed. De overige 12 woningen worden op verzoek van de bewoners zelf begin 2015 aangepakt. Het ontwerp ter verbetering van de woonomgeving is samen met de bewoners gemaakt, uitvoering voorjaar 2015.

Weustinkplantsoen: 18 portiekwoningen zijn aan de binnen- en buitenkant volledig aangepakt, waarbij ook werk is gemaakt van asbestsanering en brandveiligheid. Wateroverlast in de kelders is opgelost. De buitenruimte is eveneens opgeknapt, waaronder het gemeenschappelijke groen, hellingbanen, bestrating en keerwanden. Afronding van de werkzaamheden: medio maart 2015.

Kerkstraat: 42 appartementen, met onder meer verbeteringen aan het sanitair, keuken en het ventilatiesysteem en voorzieningen voor brand- en dakveiligheid.

Adastraat: bij 45 grondgebonden woningen zijn onder meer door vocht aangetaste binnenwanden in de douche vervangen, is de ventilatie verbeterd en is sanitair en keuken vervangen.

Het onderhoudsproject voor 'De Jeu'-woningen in de Hunenborg e.o. is in voorbereiding genomen. Dit geldt ook voor het groot onderhoud van 24 portieketagewoningen in Noord (derde fase).

2015:

In 2015 hebben we op meer dan 10 locaties, bij meer dan 400 woningen, groot onderhoud uitgevoerd. Het gaat hierbij om projecten waarbij een aantal grootschalige werkzaamheden gelijktijdig worden uitgevoerd tijdens de reguliere exploitatie. De ingrepen verschillen van circa €

5.000,- per woning tot zo'n € 70.000,- per woning. Over het algemeen gaat het dan om het vervangen van de douche-, toilet- en keukeninrichting. Meestal worden hieraan toegevoegd het verbeteren van de ventilatie, brandveiligheid (gestapelde bouw), inbraakveiligheid en asbestsanering.

Doorgaans verlengt het groot onderhoud via een aantal comfort verbeterende maatregelen de levensduur van de woning. Meestal combineren we dit met energetische maatregelen, waarbij we streven naar label B. De comfortverbeteringen hebben een huurverhoging tot gevolg, de groot onderhoudswerkzaamheden zelf niet.

Voor de volledigheid zetten we hieronder ook de grote(re) projecten op een rij:

- 45 woningen Tweekelerweg
- 46 woningen Wilderinkspelen
- 126 woningen Saterslostraat
- 66 woningen Klein Driene
- 90 woningen Veldwijk
- 7 woningen Ketelstraat
- 18 woningen Weustinkplantsoen
- 12 woningen Paulinastraat
- 38 woningen Wensink Noord

4d: Maatschappelijk vastgoed

Ondernemingsplan 2012-2017 Welbions:

Kernopdracht 2; Creëer vitale wijken; acties:

- We ondersteunen de ontwikkeling van maatschappelijk vastgoed waar het bijdraagt aan de vitale wijk

(We ondersteunen de ontwikkeling van maatschappelijk vastgoed zoals huisvesting voor bijzondere doelgroepen, ontmoetingsruimtes, een brede school of wijkgebouw. Voorwaarde is dat het een belangrijke bijdrage levert aan vitale wijken. De exploitatie van maatschappelijk vastgoed ligt niet vanzelfsprekend bij ons).

Opgeleverd in 2012 door Woonbeheer Borne in Zenderen, *Multifunctionele Accommodatie Sindron*. In het gebouw is "Duimelot" gevestigd, bestaande uit een kinderdagverblijf en een buitenschoolse opvang. Verder is er een kleine supermarkt. Deze wordt geëxploiteerd door de Stichting Werk en Zorg. De supermarkt richt zich speciaal op de zogenaamde versproducten.

De derde ruimte is een ontmoetingsruimte die door de gemeente Borne wordt gehuurd en beschikbaar wordt gesteld aan verschillende organisaties voor het organiseren van allerlei activiteiten. Hieronder behoren de Stichting Welzijn Ouderen, de bibliotheek en de dorpsraad.

De Stichting Werk en Zorg zal vanuit de supermarkt het dagelijkse beheer van de ontmoetingsruimte verzorgen. Overdag is de ontmoetingsruimte vrij toegankelijk om er bijvoorbeeld een kopje koffie te drinken en een krantje te lezen. Op aanvraag is het ook mogelijk om daar een vergadering of bijeenkomst te plannen.

Opgeleverd in 2014 door Woonbeheer Borne in Borne, Fleminghof, 24 appartementen en een *gezondheidscentrum* op de begane grond (2.000 m²).

Opgeleverd door Welbions in 2012 in Hengelo, Dr.Schaepmanstraat: 17 zorgwooneenheden voor de RIBW en twee *ontmoetingsruimten*.

Opgeleverd door Welbions in 2013 in Hengelo, Bartelinkslaantje (Erve Leuvelt): nieuwbouw 14 woonzorgeenheden en 1 *dagrecreatieruimte* voor Estinea.

4e: Verkoop

Prestatiecontract Borne 2011-2015

Tevens wordt voor starters een aantal woningen uit het woningbestand te koop aangeboden, met de mogelijkheid gebruik te maken van de VROM-Starterslening.

Om een bijdrage te leveren aan de leefbaarheid en gedifferentieerde opbouw van een wooncomplex of een wijk zal Woonbeheer gemiddeld 15 woningen per jaar verkopen. Ook kan dit worden ingezet vanuit de noodzaak vanwege gedane investeringen of met als doel de doorstroming te bevorderen en een betere wooncarrière voor de huurders mogelijk te maken.

Ondernemingsplan 2010-2013 Woonbeheer Borne:

Speerpunt 3:

We faciliteren onze klanten bij het maken van een wooncarrière.

Ambitie resultaat speerpunt 3:

We zijn tevreden over het faciliteren van onze klanten bij het maken van een wooncarrière, als eind 2013 ons woningaanbod is vergroot en aangepast, waardoor doorstroming van huurders naar passende woning wordt bevorderd. Daartoe bieden we ook jaarlijks gemiddeld 15 huurwoningen te koop aan. 80% van onze huurders is tevreden over de mogelijkheden een wooncarrière te maken.

De prestaties van Woonbeheer Borne zijn:

	2012	2013	2014	2015	2016
# verkoop afspraken (of ambitie)	15	15	15	Opgenomen in tabel Welbions	
# verkochte woningen totaal (bestaand bezit)	30	29	26		

Bron: jaarverslag 2012, 2013, 2014, CiP 2014

Prestatieafspraken Hengelo 2013-2014:

De projectenplanning op basis van de Welbions meerjarenbegroting 2012-2022 is leidraad. Verhuurdersheffing en huurmaatregelen in het Woonakkoord hebben gevolgen voor het business-model en de investeringscapaciteit van Welbions. Onderstaande aantallen zijn daar aan onderhevig: verkoop 2013: 100, 2014: 100, 2015: 100, 2016: 100

Prestatieafspraken Hengelo 2013-2014:

We ondersteunen starters, die door aangescherpte financieringsvoorwaarden moeilijk aan een hypotheek kunnen komen, bij de aanschaf van een woning. Dit doet de gemeente door de inzet van de starterslening en Welbions met Koopgarant. Welbions voert nog een interne discussie over het al dan niet doorgaan met Koopgarant of een andere koopvariant.

Prestatieafspraken Hengelo 2015-2016:

Welbions gaat uit van 125 woningverkoop in 2015 en in 2016.

De prestaties van Welbions zijn:

	2012	2013	2014	2015	2016
# verkoop afspraken (of ambitie)		100	100	125	70
# verkochte woningen totaal (bestaand bezit)	151	124	145	166	76
# vrije verkoop	107	96	144	166	76
# verkocht onder koopgarant	44	28	1	n.v.t.	n.v.t.

Bron: jaarverslagen 2012, 2013, 2014, 2015

Oordelen van de visitatiecommissie over (des)investeringen in vastgoed

De cijfermatige oordelen van de visitatiecommissie over de periode 2012-2016 zijn in onderstaande tabel weergegeven en worden toegelicht in het visitatierapport in hoofdstuk 3.

Prestatieveld (des)investeren in vastgoed	Beoordeling visitatiecommissie
nieuwbouw	10
sloop / samenvoeging	10
verbeteren bestaand bezit	10
maatschappelijk vastgoed	7
verkoop	10
Oordeel	9,4

Prestatieveld 5: Kwaliteit van wijken en buurten

Dit prestatieveld bestaat uit 3 hoofdonderwerpen: leefbaarheid, wijk- en buurtbeheer en aanpak overlast.

5a: Leefbaarheid

Een basistaak is inzet op schoon, heel en veilig in de buurten en wijken waar de corporatie bezit heeft. We vinden goede woningen in een leefbare omgeving hierbij vanzelfsprekend. We weten dat dit inzet vergt op het sociale domein in de directe woonomgeving en achter de voordeur. Welbions wil hier niet voor weglopen. Wel zullen we ons beperken tot taken die direct betrekking hebben op het wonen zelf: woning en woonomgeving. Verder wil Welbions een 'vindplaats' zijn. Huurders met problemen, anders dan het wonen, verwijzen we op goede en efficiënte wijze door naar onze partners op het gebied van zorg, welzijn, werken en weten. De gemeente Hengelo vervult hierin een essentiële rol als regisseur van (jeugd)zorg en welzijn. Welbions sluit hierbij aan op de krachtteams in de wijken, inmiddels Wijkkracht genoemd. Wijkkracht is met ingang van 2015 gestart als nieuwe samenwerkingsvorm op het gebied van maatschappelijke dienstverlening. De gemeente is initiatiefnemer en eindverantwoordelijk. Het afgelopen jaar is vanuit Welbions veel geïnvesteerd in het opbouwen van een goede samenwerking met de hulpverleners binnen Wijkkracht. Er zijn met elkaar mooie en goede stappen voorwaarts gemaakt. Zaken die niet gerelateerd zijn aan het wonen pakken we binnen Welbions nu niet langer meer op, maar verwijzen we door naar onze partners.

Prestatieafspraken Hengelo 2013-2014:

Vertrekpunt voor de opgaven zijn de bestaande wijkanalyses, wijkperspectieven en wijkprogramma's van Hengelose Es Noord, Hasseler Es, Wilderinkhoek, Beckum, Wijk Noord. Voor de overige wijken is er nog geen wijkperspectief en deze maken we ook niet meer.

Prestatieafspraken Hengelo 2013-2014:

We ontwikkelen in 2013 gezamenlijk een buurtsignaleringssysteem. Hiermee kunnen we vroegtijdig ontwikkelingen signaleren op de schaal waar deze zich het eerst manifesteren: subbuurten met zes cijferige postcodes. Het is één van de instrumenten om de opgaven in de wijk te bepalen. Op deze manier pakken we de dingen gedifferentieerder aan: intensiever in gebieden waar opgaven liggen, minder intensief in gebieden waar dat niet zo is. In 2014 is deze systematiek operationeel.

Om te kunnen sturen op wijkontwikkeling en meer opgavegericht te werken, maken we gebruik van buurtsignalering. Samen met de gemeente Hengelo steken we regelmatig de thermometer in de wijk om te kijken hoe het gaat met de leefbaarheid in wijken en buurten. Aan de hand van 13 tal indicatoren is buurtsignalering opgebouwd. Samen met de gemeente bepalen we de opgave van een buurt die zich in een neerwaarts richting begeeft. De opgave is de basis om samen met andere partijen te werken aan een oplossing of verbetering. In 2015 hebben we hierin de samenwerking met de gemeente en Wijkkracht verder uitgebouwd.

Prestatieafspraken Hengelo 2013-2014:

We realiseren minimaal 10 leerwerkplaatsen/ vrijwilligersplekken bij relaties en evenzoveel in de eigen organisatie.

Binnen Welbions zijn er over de jaren 2013 en 2014 in totaal 15 stagiaires geplaatst. Geen informatie over plaatsing bij relaties.

Ondernemingsplan 2012-2017 Welbions:

Kernopdracht 2; Creëer vitale wijken; acties:

- We initiëren en stimuleren leefbaarheidsprojecten die bijdragen aan onze doelstellingen
- We stellen buurtbudgetten beschikbaar
- We nemen in aanbestedingen en overeenkomsten afspraken op over stages en werkervaringsplaatsen

Bij Welbions brengt de afdeling Wijkontwikkeling de fysieke en sociale opgaven in haar buurten en wijken in Borne en Hengelo samen. We zien dat deze integrale aanpak van leefbaarheid, groot onderhoud en nieuwbouw succesvol uitpakt. De verhuurdersheffing beperkt ons in fysieke investeringen om vitaliteit in verouderde wijken en buurten te brengen. De opdracht van het Rijk aan corporaties om terug te gaan naar kerntaken damt weliswaar ook de leefbaarheidsopgave in. In 2015 bedroegen de leefbaarheidsuitgaven €1.457 ml in totaal waarvan €971 ml in sociale activiteiten. In 2012 heeft Welbions vóór de fusie met Woonbeheer Borne in totaal €1.226 ml aan leefbaarheid uitgegeven. Gelet op de nieuwe Woningwet die van kracht is vanaf 1 juli 2015 is het een uitdaging om het bestaande niveau van leefbaarheid te handhaven. We gaan ons optimaal inspannen om samen met partners (o.a. gemeenten en welzijnspartners) invulling te geven aan de leefbaarheid in de wijken.

Inzet op schoon, heel en veilig in de buurten en wijken waar de corporatie bezit heeft. Wijkkracht is met ingang van 2015 gestart als nieuwe samenwerkingsvorm op het gebied van maatschappelijke dienstverlening. De gemeente is initiatiefnemer en eindverantwoordelijk. Welbions sluit hierbij aan op de krachtteams in de wijken

Welbions als 'vindplaats'. Huurders met problemen, anders dan het wonen, verwijzen we op goede en efficiënte wijze door naar onze partners op het gebied van zorg, welzijn, werken en weten.

Bewonersgroepen beschikken over een budget voor bepaalde activiteiten zoals, Mooi weer de tuin in, opruimacties met de gemeente en Twente en Twente Milieu

Deelname aan de Slingerbeurs variërend van inzet vrijwilligers, bieden van ruimte aan de Rolstoel wandelgroep, ouders en vrijwilligers van Dagopvang 't Dijkhuis naar een voetbalwedstrijd als levering en plaatsing van een toilet bij Terres des Hommes en uitleen van de aanhanger.

Stage- werkervaringsplaatsen:

- Over de jaren 2015 en 2016 zijn er in totaal 16 stageplekken binnen Welbions beschikbaar gesteld.
- Nieuwbouw: Vanaf 2015 ontwikkelt Welbions nieuwbouw projecten niet meer op basis van bestek maar turnkey voorwaarden waardoor Welbions niet meer betrokken is bij de productielijn zelf. De ontwikkelaars/bouwers kennen zelf een protocol”stagiaires/leerlingbouwplaatsen. De borging loopt via deze protocollen van derden.
- De aanbestedingsbestekken bij levensduurverlenging projecten kennen nog geen verplichting tot inzet van leerlingen of stagiaires. Vaste partners van Welbions hebben hiervoor eigen protocollen. Het is wel de intentie om vanaf 2017 dat in het standaardbestek 5% van het aantal uren als leerlingbouwplaats opgenomen wordt.
- Bij de grootschalige verkoop/herstructurering van Hengelose Es Noord heeft Welbions eind 2015 de volgende afspraken met Era Contour / Koopmans gemaakt (artikel 17 lid 2 Partnerovereenkomst): Bij alle door ERA/Koopmans te initiëren en uit te voeren werkzaamheden, waaronder het sociaal beheer, de inzet op schoon-heel-veilig en de civiele en bouwuitvoering zal worden ingezet op:
 - a. Betrekken en inzetten van mensen met een achterstand tot de arbeidsmarkt;
 - b. Het initiëren en faciliteren van werkpleerconstructies, bij voorkeur voor huidige en nieuwe bewoners en omwonenden van het Plangebied;
 - c. Samenwerking met ondermeer bestaande buurtbedrijven, SWB en eventuele overige initiatiefnemers actief in en om het Plangebied;

- d. Het realiseren van leerlingbouwplaatsen;
- e. Het inzetten op Wijk talent, door onder meer werkzaamheden uit te laten voeren door werkzoekenden vooral uit het Plangebied en haar omgeving.

Woonbeheer Borne:

De bijdrage van Woonbeheer Borne aan de leefbaarheid in onze gemeenschap manifesteert zich in twee verschillende vormen: de projecten (nieuwbouw en grootonderhoudsprojecten) en maatregelen of acties die niet gekoppeld zijn aan (ver)bouwprojecten (tekst uit jaarverslag).

Aan de uitvoering van diverse acties heeft Woonbeheer Borne ook in 2012 haar bijdrage geleverd:

- Deelname wijkshow; tijdens een wijkshow kunnen belangengroepering specifieke voorvallen van achteruitgang in leefbaarheid en veiligheid in de wijk aangeven. Doel hiervan is de bewoners bij hun woon- en leefomgeving te betrekken en de contacten te versterken (in 2012 is er een wijkshow geweest in het Reuvenkamp).
- Verkeersveiligheid in de wijk; het verhogen van objectieve en subjectieve verkeersveiligheid in woonwijken is een speerpunt voor Borne. Woonbeheer Borne heeft hiervoor een bedrag beschikbaar gesteld aan de gemeente, op voorwaarde dat Woonbeheer Borne inspraak en instemming heeft bij de herinrichtingsmaatregelen.
- Mede financieren van het buurtgericht jeugdwerk
- Mede financieren van overlastbestrijding en het lesprogramma vandalisme
- Mede financieren en feitelijk bijdragen om de aanpak van huiselijk geweld te voorkomen.
- Aanpak problematische gezinssituaties.
- Het aanstellen van wijkmeesters.
- Deelname en mede financieren van de jaarlijkse actie Borne Schoon. Deze actie sluit aan bij de landelijke Nederland Schoon actie.

Daarnaast sponsort Woonbeheer Borne activiteiten die een positieve bijdrage leveren aan de verbetering van het woongenot in de wijken.

Aan de uitvoering van diverse acties heeft Woonbeheer Borne ook in 2013 en 2014 haar bijdrage geleverd:

- Deelname werkgroep Neje Noaberschap; samenbrengen partijen en burgerinitiatieven ondersteunen.
- Ondersteuning buurtsportcoaches in Borne. Zij zetten zich in voor sport en bewegen van met name basisschoolleerlingen. Zij organiseren daarnaast ook bijeenkomsten voor bestuurders van verenigingen en voor ouders over bijvoorbeeld pesten en respect.
- Verkeersveiligheid in de wijk; het verhogen van objectieve en subjectieve veiligheid in woonwijken is een speerpunt voor Borne.
- Het actiever opzoeken van de samenwerking met Welzijn- en zorgpartijen en ook uitvoering geven aan deze samenwerking. Dit heeft onder meer geleid tot een actieve rol bij MFA SIndron.
- Het in dienst hebben van een wijkconciërge.
- Deelname en mede financieren van de jaarlijkse actie Borne Schoon
- Deelname aan bijeenkomsten wijkorganen, bewonerscommissies en burgerinitiatieven.

Daarnaast sponsort Woonbeheer Borne activiteiten die een positieve bijdrage leveren aan de verbetering van het woongenot in de wijken.

Welbions participatie

Als algemeen uitgangspunt hanteert Welbions dat bewoners in eerste instantie zelf verantwoordelijk zijn voor hun eigen woon- en leefomgeving. Als bewoners er onderling niet uitkomen, zet Welbions in op bemiddeling via wijkconsulent of mediation. Als het om een bedreigende situatie gaat of om een 'bekende bewoner', dan pakken medewerkers het contact direct zelf op. Hierbij werkt Welbions veel samen met wijkagenten.

2012:

In 2012 is een duidelijke verandering in de participatie van bewoners gezien. Waar de buurt in eerste instantie gestimuleerd werd activiteiten op te pakken, heeft de buurt het initiatief naar zich toe getrokken. Welbions en haar partners vervullen nu een ondersteunende rol daar waar nodig en gewenst

- Preventieprogramma Berfko Es- voortzetting van het project in “Schoon, heel en veilig” in 2011 en 2012. Het project was in 2008 gestart.
- Klankbordgroep Hengelose Es- een goed functionerende klankbordgroep laagbouw en een start is gemaakt voor een klankbordgroep hoogbouw
- Groen is doen- In samenwerking met initiatiefnemers en de Gemeente de plan van het Wij-landen initiatief in Klein Driene wordt ingevuld. Vervolgactie in 2013 is het in kaart brengen de wensen van de buurt. Daarnaast is een aantal maatschappelijke partners (o.a. Tactory en De kapstok) samen met Welbions bezig om een project op te zetten voor tweedehands groen. De doelstelling van dit project is om het groen uit de tuintjes van renovatie en/of sloopwoningen te gaan hergebruiken en beschikbaar te stellen aan bewoners die om financiële redenen hun tuintjes niet kunnen inrichten en/of onderhouden. In 2013 zal dit project worden uitgerold.
- In 2012 is de gemeente samen met Welbions gestart met huiskamergesprekken en het afnemen van interviews. Het doel is te inventariseren wat bewoners bezighoudt in hun eigen woon- en leefomgeving op het gebied van de vier W's (wonen, welzijn, werk en weten). In de gesprekken kwamen zaken aan de orde die voor verbetering in aanmerking kwamen. Daarnaast lag de nadruk ook op wat er goed was in hun buurt. Er zijn meer dan 170 bewoners uit Noord bereikt.

2013:

In 2013 is beleid opgezet om een weloverwogen keuze te maken wanneer Welbions wel of niet een activiteit ondersteunt en hoe en welke rol zij hierin pakt. De opzet van het beleid is gedaan door desk- en fieldresearch. Bewoners, partners en collega's zijn via focusgroepen bevroegd. Conclusie uit deze gesprekken was, dat de rol van Welbions faciliterend en verbindend moet zijn. Activiteiten op het terrein van schoon, heel en veilig zijn zowel voor de bewoner in buurten en wijken als voor Welbions belangrijk. Bewoners gaven letterlijk aan: “Welbions, zet hier goed en liefst nog meer op in”. Ook de klaverbladpartners herkennen zich in dit beeld. De criteria, de werkwijze en het meetbaar maken van de activiteiten wordt in 2014 verder geconcretiseerd.

- ‘Over-Art’, kunst om de buurt leefbaar te houden- In de Hengelose Es zijn twee jonge mannen actief met een socialiseringsproject voor kunstenaars. Hun uitvalsbasis is een sloopwoning van Welbions. Van hieruit organiseren zij onder andere graffiti bijeenkomsten en activiteiten voor kinderen. Daarnaast willen zij een springplank zijn voor startende kunstenaars of bewoners met een Wajong-uitkering om hun originele en creatieve ideeën uit te werken. De resultaten liegen er niet om. Zij werken nauw samen met en soms in opdracht van Welbions.
- In 2013 is hard gewerkt aan de realisatie van het Piet Blommuseum in de voormalige huismeesterpost en de naastgelegen opslagruimte van Welbions onder in de Kasbah. Het project wordt ondersteund door Welbions en gedragen door vrijwilligers. Die hebben zich het afgelopen jaar naast de (ver)bouwwerkzaamheden beziggehouden met fondsenwerving en het opzetten van een educatief programma. Het museum is hierdoor breed inzetbaar. In 2014 worden de bouwwerkzaamheden afgerond. Welbions stelt de museumruimte gratis beschikbaar en ondersteunt dit initiatief met startkapitaal.

2014:

- Berflo Bedrijf- Begin 2014 is de Stichting Bewoners Bedrijf Berflo Es (afgekort Berflo Bedrijf) opgericht. Het is een organisatie voor, door en met wijkbewoners. De doelstelling is om bij te dragen aan leefbaarheid en de ontwikkeling van de wijk Berflo Es. De stichting ontplooit wijkinitiatieven op fysiek, sociaal als economisch gebied. Over drie jaar is het de bedoeling dat Berflo Bedrijf zelfredzaam

is. Om dit initiatief een kans van slagen te geven heeft Welbions in 2014 het vervangen van lampen in de gestapelde bouw als pilot voor het onderbrengen van werkzaamheden bij Berflo Bedrijf gestart.

- Scoren in de wijk- Samen met Scoren in de wijk heeft er een sportalliantie met diverse buurtinstellingen van de Hengelose Es gericht op de participatie via sport onder de titel 'Scoren met de Hengelose Es' plaatsgevonden. Verder is er in de Hengelose Es heeft ook een extra aanbod geweest van sportactiviteiten voor kinderen met een minima onder de titel 'Jij scoort met sport'. Hengelo breed is ingezet op de Twente Cup en Scoren met gezondheid. Evenals vorig jaar is de theatervoorstelling 'de Belofte' uitgevoerd
- In het kader van het vijfjarig bestaan heeft Welbions ervoor gekozen een bedrag van circa 12.000,- euro beschikbaar te stellen voor activiteiten in de buurten en wijken. Aan huurders (bewoners) is de kans geboden om met ideeën / concepten te komen die een bijdrage leveren aan de leefbaarheid in de buurt. Uitgangspunt was dat burgers zelf aan zet waren wat goed aansluit bij de huidige participatie maatschappij. Circa 20 ideeën waren binnengekomen waarvan uiteindelijk 5 in uitvoering zijn gegaan

Sponsoring Welbions in 2012:

Sponsoring draagt bij aan het behalen van de (communicatie)doelstellingen van Welbions:

- Het vergroten van de naamsbekendheid van Welbions
- Het verstevigen van het imago (goodwill) van Welbions
- Het versterken van de positionering van de organisatie als maatschappelijke ondernemer, zowel intern als extern
- Het opbouwen en verstevigen van relatienetwerken
- De sponsoring moet een voordeel opleveren voor (een bepaald gedeelte van) onze huurders

Welbions sponsort meerdere culturele en maatschappelijke projecten. Voor de toekenning is het van belang dat er sprake is van een mix 'groot & klein', de projecten vrije toegang en het een samenspel van stedelijke activiteiten en activiteiten in wijken en/of buurten betreft.

In 2012 heeft Welbions €24.072 uitgegeven aan sponsoring.

In 2013 €25.292

In 2014 €10.698

In 2015: -

In 2016: -

5b. Wijk- en buurtbeheer

Ondernemingsplan 2012-2017 Welbions:

Kernopdracht 2; Creëer vitale wijken; acties:

- We voeren wijkprogramma's uit
- Samen met gemeente Hengelo bundelen we onze inzet
- We starten in 2012 twee pilots: regie in de Hengelose Es Noord en gezamenlijk buurtbeheer Wilderinkshoek

De prestaties van Welbions zijn:

	2012	2013	2014	2015	2016
uitgaven leefbaarheid – sociale activiteiten (€/woning)	W: €69 WB: €49	W: €88 WB: €14	W: €73 WB: €29	€66	€86
uitgaven leefbaarheid – fysieke activiteiten (€/woning)	W: €27 WB: €6	W: €40 WB: €1	W: €41 WB: €0	€33	€28

Bron: CiP 2012-2014

Wijken waar Welbions in 2015 actief was met integrale fysieke en sociale wijkontwikkeling:

- Hengelose Es
- Klein Driene
- Borne
- Veldwijk Noord
- Berflo Es Noord
- Wensplein Beekstraat
- Theresiastraat

Hengelose Es

In 2015 is fors ingezet om de participatie van de bewoners in de Hengelose Es Noord te verbeteren. Er is een structuur neergezet waarin bewoners zowel een klankbord zijn over het groot onderhoud aan hun woning als dat ze meedenken over de leefbaarheid in de totale buurt

In de flat aan de Nico Werkmanstraat hebben we een onderdeel van het groot onderhoud naar voren gehaald. We hebben met een subsidie van het Ministerie van Justitie alle bergingen kunnen voorzien van nieuwe deuren met inbraakwerend hang -en sluitwerk.

Ook in 2015 zijn weer veel bewoners van Hengelose Es geherhuisvest. Een deel van de wijk wordt namelijk gesloopt c.q. ontmanteld om nieuwe huizen te kunnen bouwen en nieuwe doelgroepen te kunnen laten instromen en daarmee de wijk te vitaliseren. Het sociaal plan aan de Jan Voermanstraat (72 woningen) liep tot 1 november 2015 en is met drie maanden verlengd. Eind 2015 is iedereen voorzien van een nieuwe woning; begin 2016 vinden de laatste verhuizingen plaats. In 2015 is het sociaal plan aan de Jan Wiegersstraat gestart en eind 2015 moesten nog circa 25 huurders met een huurovereenkomst met onbepaalde tijd bemiddeld worden. Dit zijn de laatste huurders die vanwege de herontwikkeling van de wijk moeten verhuizen

Wij hebben gezocht naar een creatieve manier om invulling te geven aan de wijkvernieuwing en zijn op zoek gegaan naar een of meer marktpartijen. De uitgangspunten voor de wijkvernieuwing zijn vooraf met de gemeente afgestemd en vastgelegd in een Koersdocument. Vervolgens heeft Welbions in 2014 een bijzonder aanbestedingstraject in de markt gezet. Een achttal landelijk opererende ontwikkelaars met ook Twentse betrokkenheid is gevraagd aan te geven wat zij voor de wijk(vernieuwing) in Hengelo konden betekenen

Kleine Driene

In samenwerking met de gemeente Hengelo wordt er ingezet op veiligheid Hengelo breed. Het hoofddoel is om woninginbraken te voorkomen door preventie en voorlichting. Gezamenlijk met de bewoners uit de buurt Klein Driene is besloten de rijkssubsidie van € 15.000 in te zetten voor de omgeving Bachstraat

In de buurt Klein Driene hebben de laatste jaren verschillende ontwikkelingen plaats gevonden. Klein Driene is door de Rijksdienst voor Cultureel Erfgoed aangewezen als wederopbouw wijk waar specifieke aandacht voor is. Dit is niet alleen voor de gebouwen maar ook voor de groenstructuur. Klein Driene kent een bijzondere groen- en bomenstructuur. Gezamenlijk met partners wordt gezorgd dat het erfgoed bewaard blijft

Er is een projectgroep opgestart, bestaande uit de gemeente, de Provincie, Rijksdienst voor Cultureel Erfgoed, zorg partijen en Welbions. Zij onderzoeken onder gebruikmaking van de Provinciale VER-subsidie welke woonconcepten, naast fysieke ingrepen, mogelijk zijn om de woningen opnieuw toekomstgericht te maken. Het betreft wooncomplexen waarbij op de begane grond voorzien is in ouderhuisvesting met daarboven gezinswoningen. Naast aandacht voor het fysieke wordt onderzocht welke woon- en zorgconcepten mogelijk zijn afgestemd op de toekomst. In 2016 levert de projectgroep haar eindrapport op. Dit rapport is de basis voor verdere ontwikkelingen.

In samenwerking met Aveleijn (bewoners), de binnentuin bij het wooncomplex de Barege aangepakt en opnieuw ingericht. In de buurt Wensink Noord wordt, naast het groot onderhoud van de woningen, ook de buitenruimte aangepakt. De buurt Wensink Zuid kent veel wateroverlast. De gemeente heeft in 2016 een waterbassin laten plaatsen. Welbions heeft samen met de bewoners een plan van aanpak opgesteld om de buitenruimte in te vullen

Aan het 55+ complex aan de Isaacstraat is een participatietraject opgezet om de binnentuin te herinrichten. De wijkbeheerder heeft in overleg met de bewoners een programma gemaakt. In het najaar van 2015 zijn alle werkzaamheden uitgevoerd. De tuin is nu meer open, veiliger en nodigt uit om elkaar te ontmoeten

Wensplein

De wijkbeheerder en wijkcoach uit de binnenstad hebben samen met de bewoners uit het naast gelegen pand en de eigenaar van 'Bar Nul' de afspraak gemaakt om gezamenlijk het Wensplein te onderhouden. Dit is in het najaar van 2015 opgepakt. Naast het onderhouden van het Wensplein zorgen ze ook dat er activiteiten georganiseerd worden. Zo is er een muziekavond geweest en vinden er regelmatig ontmoetingsbijeenkomsten plaats.

5c: Aanpak overlast

In de Hof van Twente is in 2012 het project buurtbemiddeling gestart. Het doel van het initiatief is om inwoners die onderling problemen hebben, weer met elkaar te laten praten. De woningcorporaties, waaronder Welbions, de gemeente en politie hebben de stichting Welzijn Lochem gevraagd om de buurtbemiddeling in Hof van Twente op te zetten. Het is de bedoeling dat buurtbewoners met behulp van getrainde vrijwilligers het contact tussen partijen herstellen en oplossingen bedenken.

De prestaties van Welbions zijn:

	2012	2013	2014	2015	2016
Sociale meldingen (overlast e.d.)	904		1.000 a 1.200		
Doorverwezen naar buurtbemiddeling	72	52	51	68	50

Bron: jaarverslag Welbions 2012, 2013

Oordelen van de visitatiecommissie over kwaliteit wijken en buurten

De cijfermatige oordelen van de visitatiecommissie over de periode 2012-2016 zijn in onderstaande tabel weergegeven en worden toegelicht in het visitatierapport in hoofdstuk 3.

Prestatieveld kwaliteit wijken en buurten	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
leefbaarheid	7
wijk- en buurtbeheer	8
aanpak overlast	7
Oordeel	7,3

6 Overige / andere prestaties

De visitatiemethodiek geeft de ruimte om nog andere maatschappelijke prestaties te beoordelen, die niet onder de eerder 5 genoemde prestatievelden te rangschikken zijn.