COGNITUM

Visitatierapport

Stichting ProWonen

2012-2015

prowonen

19 augustus 2016

Cognitum
Postbus 224
3700 AE Zeist

Visitatiecommissie
Hans Schönfeld, voorzitter
Gemma Oosterman, visitator
Herman Jonkmans, visitator i.o.
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 woningbouwcorporaties 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. In 2015 is het een wettelijke verplichting voor elke woningcorporatie 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 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 vorm vrij 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 deze visitatie was dit versie 5.0) van deze stichting. Cognitum is het bedrijf dat deze visitatie heeft uitgevoerd en is daarvoor geaccrediteerd door de Stichting Visitaties Woningcorporaties Nederland.

Dit rapport betreft de visitatie van ProWonen over de periode 2012-2015.

COGNITUM

Inhoud

Voorwoord 2

Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties 5

1 Overzicht beoordeling maatschappelijke prestaties 6
1.1 Terugblik op de vorige visitatie 6
1.2 Recensie 7
1.3 Integrale scorekaart 2012-2015 10
1.4 Samenvatting 11
1.5 SWOT diagram 12

2 Stichting ProWonen 13

Deel 2: Beoordelingen met toelichting, per perspectief 15

3 Presteren naar Opgaven en Ambities 16
3.1 Beoordelingskader 16
3.2 Opgaven in het werkgebied van ProWonen 16
3.3 Relevante ontwikkelingen 16
3.4 Beoordeling prestaties 17
3.4.1 Huisvesten primaire doelgroep 17
3.4.2 Huisvesten bijzondere doelgroepen 19
3.4.3 Kwaliteit woningen en woningbeheer 20
3.4.4 (Des)Investeren in vastgoed 22
3.4.5 Kwaliteit van wijken en buurten 24
3.4.6 Overige opgaven en prestaties 25
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 26
3.7 Totale beoordeling opgaven en prestaties 27

4 Presteren volgens belanghebbenden 28
4.1 Beoordelingskader 28
4.2 Belanghebbenden in werkgebied 28
4.3 Relevante ontwikkelingen 32
4.4 Oordelen van belanghebbenden in werkgebied 32
4.4.1 De beoordeling van de tevredenheid van belanghebbenden over ProWonen 32
4.4.2 Aangedragen verbeterpunten door belanghebbenden 32
4.5 Bewonderpunten en verwonderpunten 33

4.6 ProWonen's reputatie 33

5 Presteren naar Vermogen 35
5.1 Beoordelingskader 35
5.2 Relevante ontwikkelingen 35
5.3 Financiële continuïteit 35
5.4 Doelmatigheid 38
5.5 Vermogensinzet 40
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 46
6.3.3 Act 47
6.4 Intern toezicht 48
6.4.1 Functioneren raad van commissarissen 48
6.4.2 Toetsingskader 50
6.4.3 Governancecode 50
6.5 Externe legitimering en verantwoording 51
6.5.1 Externe legitimatie 51
6.5.2 Openbare verantwoording 52
6.6 Bewonder- en verwonderpunten 53
6.7 Totale beoordeling Governance 53

7 Bijlagen 54
Position paper 55
Factsheet maatschappelijke prestaties 60
Overzicht geïnterviewde personen 87
Korte cv's visitatoren 89
Onafhankelijkheidsverklaringen 90
Meetschaal 93
Werkwijze visitatiecommissie 96
Bronnenoverzicht 97
Uitgebreid overzicht prestaties 102

Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties

1 Overzicht beoordeling maatschappelijke prestaties

1.1 Terugblik op de vorige visitatie over de periode van 2008 t/m 2011

Presteren naar ambities

Destijds werd geconstateerd dat ProWonen haar ambities ruim voldoende waar maakte. De huidige visitatiecommissie heeft geconstateerd dat ProWonen de beoordeelbaarheid van doelen en prestaties sindsdien verder heeft verbeterd. De ambities zijn beschreven in en na overleg met de belanghebbenden en vastgelegd in een nieuw ondernemingsplan 2011-2015 met daarin vijf speerpunten die richting gaven aan jaar- en werkplannen, tertiaal rapportages, jaarverslagen. ProWonen monitort de voortgang van haar ambities en paste haar ambities op onderdelen tussentijds aan; bijvoorbeeld door hogere ambities vast te stellen op het gebied van duurzaamheid (energie). De ambities van ProWonen zijn -conform de bedoeling van de herziene woningwet- in 2015 opnieuw uitgewerkt in een ondernemingsplan, begroting en activiteitenprogramma; als 'bod' aan de drie gemeenten binnen het werkgebied en huurders en vervolgens vertaald naar jaar- en werkplannen 2016.

Presteren naar opgaven

Destijds werd geconstateerd dat ProWonen ruim voldoende aan de op dit gebied gestelde eisen voldeed. Als verbeterpunt werd geconstateerd dat de opgaven concreter en meetbaarder konden worden vastgelegd en ProWonen werd geadviseerd om in gesprek te gaan met partners voor het realiseren van wooneenheden voor bijzonder doelgroepen. De huidige visitatiecommissie heeft geconstateerd dat ProWonen op dit aspect verdere verbeteringen heeft weten te realiseren. ProWonen legt haar opgaven concreter vast en doet doorgaans wat ze zich heeft voorgenomen; niet alleen maar samen met een groot aantal (zorg-)partners, zowel voor de reguliere doelgroep als voor bijzondere doelgroepen.

Presteren volgens belanghebbenden

Destijds werd geconstateerd dat ProWonen volgens belanghebbenden ruim voldoende presteerde. De huurdersverenigingen waren destijds kritischer over de prestaties van ProWonen dan de vertegenwoordigers van gemeenten en zorg- en welzijnsinstellingen. De huidige visitatiecommissie heeft geconstateerd dat ProWonen de afgelopen jaren actief heeft gezocht naar methoden om belanghebbenden (nog) meer en ook beter te betrekken. Ondertussen beschikt ProWonen over een flink aantal instrumenten om hieraan op een gevarieerde wijze inhoud en vorm te geven. Dit heeft eraan bijgedragen dat nu zowel gemeenten, partners maar met name ook de huurders een positief oordeel hebben uitgesproken over (de prestaties en communicatie van) ProWonen. Bijzonder is dat belanghebbenden geen verbeterpunten konden benoemen.

Presteren naar vermogen

Destijds werd geconstateerd dat ProWonen op dit aspect ruim voldoende aan de eisen voldeed en dat de continuïteit was gegarandeerd. De huidige visitatiecommissie heeft geconstateerd dat ProWonen er in is geslaagd om ook op dit punt verdere verbeteringen te bereiken. De onzekerheid over overheids-maatregelen zoals de verhuurderheffing en saneringssteun heeft –zoals bij nagenoeg alle corporaties- ook bij ProWonen geleid tot een voorzichtig financieel beleid op basis van een goede kasstroomsturing,

strakkere (dan voorgeschreven) interne financiële normen en vastgoedplanning met behulp van scenario's waardoor geleerd is flexibel te kunnen reageren op veranderende omstandigheden. De vermogenspositie van ProWonen is goed en haar continuïteit is gegarandeerd.

Governance

Destijds werd geconstateerd dat ProWonen qua governance gemiddeld presteerde. Het betrekken bij- en de verantwoording naar huurders bij veranderingen in het beleid of wijzigingen van activiteiten zou beter kunnen. De huidige visitatiecommissie heeft geconstateerd dat ProWonen op het gebied van de governance ondertussen verschillende verbeteringen heeft doorgevoerd, waarbij ook de betrokkenheid van huurders in belangrijke mate is verbeterd. Binnen de raad van commissarissen is een auditcommissie ingesteld en een samengesteld toetsingskader vastgesteld. De score op bovengenoemde punten is dan ook hoger dan die bij de vorige visitatie. De raad van commissarissen heeft weliswaar enkele malen kritisch naar het eigen functioneren gekeken, maar niet jaarlijks (zoals voorgeschreven) en op een wijze waarop getoetst kan worden of en in hoeverre de verbeterpunten daadwerkelijk zijn uitgevoerd. Daarnaast is het de visitatiecommissie gebleken dat er sprake is van een combinatie in voorzitterschap van de raad van commissarissen van ProWonen en voorzitterschap van de raad van commissarissen van een zakelijk gelieerde zorgpartij. De visitatiecommissie vind dit een ongelukkige combinatie.

1.2 Recensie

De Achterhoekse gemoedelijkheid van ProWonen betekent niet dat daar slappe koffie geschonken wordt

Zoekend naar de meest typerende korte omschrijving van ProWonen heeft de visitatiecommissie voor deze kop gekozen en niet zomaar. Daar waar een meer zakelijke benadering vaak ten koste gaat van de intensiteit van de relatie met huurders en partners, is het ProWonen gelukt om de voor haar werkomgeving typerende gemoedelijkheid uit te blijven dragen (intern) en uit te stralen (extern), maar tegelijkertijd op bijna alle gemeten aspecten een verdere professionaliseringsslag door te voeren. ProWonen is een nuchtere en benaderbare volkshuisvester die haar zaakjes goed voor elkaar heeft, zonder zich te verliezen in hoogdravendheid. Dat blijkt ook uit haar met beide benen op de grond, door iedereen te begrijpen, geformuleerde missie: 'Iedereen heeft het recht om zelf te kiezen waar hij of zij wil wonen. Een aantal mensen kan dit niet zelf organiseren omdat zij bijvoorbeeld een financiële, fysieke of verstandelijke beperking hebben. Wij helpen hen daarbij'. De visitatiecommissie heeft met genoegen kunnen constateren dat dit geen loze kreet is, maar dat ProWonen hen daarbij daadwerkelijk helpt door een goede, betaalbare voorraad en goede service. ProWonen is, zoals een belanghebbende tegen de visitatiecommissie zei: 'gewoon een mooi bedrijf!' De mening van de belanghebbenden over ProWonen is uitzonderlijk goed. In een zo groot gebied met vele belanghebbenden mag dit een hele prestatie worden genoemd; een prestatie waaraan iedereen in het bedrijf, van bestuurder tot medewerker, trots op mag zijn.

ProWonen verbetert, verfraait en verduurzaamt haar bezit

Sociale volkshuisvesting is waar het over moet gaan en bij ProWonen ook om gaat. ProWonen is erg actief bezig haar bezit te verbeteren, verfraaien en te verduurzamen. Meer dan een kwart van het bezit (meer dan 2.000 woningen) werd aangepakt. Men gaf hier meer dan 52 miljoen euro aan uit. Partners en bewoners zijn nauw bij de vernieuwing betrokken. De dienstverlening naar de bewoners bij onderhoud en wijkvernieuwing is groot en omvat informatieavonden, brochures, instructie-filmpjes, vijf klantadviseurs,

huiskamergesprekken, tijdelijke woningen in de eigen buurt en hulp bij verhuizing. Daarnaast is er nog eens 73 miljoen euro geïnvesteerd in nieuwe woningen (na sloop van oude). Op deze wijze levert ProWonen via een op de toekomstige woningbehoefte gebaseerde uitdunning, verbetering en herbouw een belangrijke bijdrage aan de leefbaarheid in de Achterhoek.

Instructie en voorlichtingsfilmpjes voor de huurders

ProWonen investeert in leeftijdsbestendige woningen en duurzaamheid vanuit sociaal ondernemerschap en om de woonlasten voor haar huurders te beperken

ProWonen heeft haar voorraad reeds volledig aangepast aan de verwachte vraag van ouderen in de toekomst -wat in een gebied dat te maken heeft met vergrijzing en naar verwachting te maken krijgt met ontvolking- blijk geeft van anticiperend vermogen. Dat geldt ook voor de investeringen in duurzaamheid. ProWonen heeft zich voorgenomen ook de komende jaren fors te blijven investeren op dit gebied. De positie en het effect van deze investeringen in duurzaamheid moeten niet alleen maatschappelijk rendement opleveren maar eveneens rendement door (blijvende) lagere woonlasten voor de huurder. ProWonen voert de investeringen dan ook niet geheel door in de huurprijs en 'bevriest' dit deel waardoor het niet is betrokken in de berekening van de jaarlijkse huurverhoging en zo ook op termijn voor de bewoners tot voordeel in de woonlasten blijft leiden.

ProWonen heeft op vele manieren contactmomenten met haar huurders mogelijk gemaakt

Ten opzichte van de vorige visitatie is de tevredenheid van de huurders toegenomen en dat is geen toeval. ProWonen heeft een gevarieerd palet ontworpen om contact te hebben en te houden. De huurder van ProWonen is blij met haar corporatie. De komende jaren heeft ProWonen zich voorgenomen om samen met haar ProSiWo-partners verder te investeren in een goedwerkend klantvriendelijk digitaal klantenloket.

ProWonen heeft haar bedrijfslasten door actief beleid behoorlijk omlaag gebracht

ProWonen was financieel gezond maar kende in 2012 hogere netto bedrijfslasten dan vergelijkbare corporaties. Die relatieve achterstand heeft ProWonen volledig ingelopen. ProWonen werkt actief samen in ProSiWo-verband wat eveneens heeft bijgedragen aan lagere bedrijfslasten. Voor het omzetten van de achterstand in een voorsprong verdient ProWonen naar de mening van de visitatiecommissie complimenten.

ProWonen is in control over haar bedrijfsvoering en daarmee van haar financiële toekomst

Het financiële beleid en bewaking is op orde en de normeringen zijn doorgaans scherper geformuleerd dan de door de overheid gehanteerde minimale en maximale waarden. ProWonen heeft (nadat de gevolgen van de bewonersheffing en saneringssteun in kaart waren gebracht) tussentijds haar investeringsprogramma verruimd (de oorspronkelijke doelstellingen van 35% energielabel B werd in 2013 reeds overschreden) en verscherpt ingezet op investeringen in de kwaliteit (bijna 50% van de woningen heeft ondertussen een B label) en structuur van de woningen (bewoonbaarheid), op een wijze waarbij de investeringen bijdragen aan het verlagen van de woonlasten van haar huurders.

ProWonen beschouwt samenwerking als intrinsiek noodzakelijk voor verbetering van resultaten

ProWonen werkt samen zonder de eigen verantwoordelijkheid uit het oog te verliezen met als motto dat iedere samenwerkingspartner verantwoordelijk blijft voor de eigen bijdragen maar tegelijkertijd voor het resultaat van het geheel. Samen met haar partners werkt ProWonen aan een regionale woonagenda, een woningmarktmonitor, kernenfoto's, impulsplannen en aan de huisvesting van vergunninghouders. De visitatiecommissie is onder de indruk van het feit dat er inhoud wordt gegeven aan de begrippen samenwerking en delen. De visitatiecommissie beschouwt het met de partners (en wellicht Universiteit Twente) opstellen van een visie en plan om de komende ontvolking niet alleen kwantitatief (reeds aangepast) maar ook sociaal (vergrijzing, winkelbestanden, scholing, concentratie woon-zorg in de woonkernen) innovatief tegemoet te treden als een kans voor alle partners in de Achterhoek.
ProWonen werkt zowel beleidsmatig als operationeel goed en actief samen met de gemeenten. Bestuurders en ambtenaren spreken zonder uitzondering respectvol en vol lof over de wijze van samenwerken. De resultaten mogen er dan ook zijn. De visitatiecommissie heeft met eigen ogen kunnen zien op welke wijze bijvoorbeeld de wijk De Koppel in Borculo is en wordt opgeknapt, waarbij de gemeenschappelijke keuzen van gemeente en ProWonen een verschil maken tussen een wijk in verval en een prachtige, mooie, geheel opgeknapte leuke woonwijk.
De samenwerking in ProSiWo heeft tot doel de bedrijfslasten naar beneden te brengen en tegelijkertijd -in een krimpgebied- de kwaliteit op peil te houden en gaat aanzienlijk verder dan bij andere woningcorporaties. De visitatiecommissie vindt deze samenwerking uniek en getuigen van visie en van moed. De samenwerking in ProSiWo is gedurende de visitatieperiode 2012-2015 opgebouwd, niet in formele zin vastgelegd, maar tegelijkertijd zo bepalend voor de bedrijfsvoering van de drie corporaties geworden dat de visitatiecommissie eerder (bij de visitaties van Wonion en Sité) heeft geadviseerd om aan de samenwerking een formeel fundament ten grondslag te leggen. Daarvoor is ondertussen een basis gelegd die in 2016 zal leiden tot formalisering. De visitatiecommissie zou het een goede zaak vinden om het toezicht op de samenwerking eveneens aan een beschouwing te onderwerpen. De visitatiecommissie heeft geconstateerd dat de afstemming in werkwijzen en procedures zo ver is gevorderd dat verdergaande samenwerking administratief tot verdere verbeteringen en besparingen kunnen leiden die de drie samenwerkende corporaties ten goede kunnen komen. De mogelijkheden tot verdere verbeteringen en besparingen in de bedrijfsvoering en administratie in ProSiWo-verband kunnen aan een nadere beschouwing onderworpen worden. In de (prettige en open) gesprekken met de ondernemingsraad en personeelsleden heeft de commissie kunnen constateren dat men met plezier werkt bij en aan ProWonen, zonder uitzondering in een groot bewustzijn van de belangen van de doelgroep.

Position paper

Voorafgaand aan de visitatie heeft de directeur-bestuurder een position paper geschreven. Hierin blikt hij terug op de afgelopen periode en kijkt vooruit. De visitatiecommissie heeft de sterke indruk dat ProWonen haar zaakjes goed op orde heeft en weet waar ze bezig is en waar zij naar toe wil de komende periode. Alhoewel bescheidenheid een mooie eigenschap is, is de visitatiecommissie van mening dat ProWonen trotser op zichzelf mag en kan zijn. De prestaties zijn er naar.
De commissie geeft wel in overweging goed na te denken over de financiële situatie van ProWonen en vooral hoe deze over komt bij externe partijen.

Verbeterpunten

1. Jaarlijkse aandacht voor de zelfevaluatie van de raad van commissarissen waarbij de wijze van verwerken van de voornemens meetbaar dient te worden vastgelegd in de verslaglegging.
2. De samenwerking die in ProSiWo is opgebouwd in formele zin vastleggen en het toezicht op de samenwerking daarbij meenemen.
3. De mogelijkheden tot verdere verbeteringen en besparingen in de bedrijfsvoering en administratie in ProSiWo kunnen aan een nadere beschouwing onderworpen worden.

1.3 Integrale scorekaart 2012-2015

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	7,6	7,7	-	7,6	75%	7,4
Ambities in relatie tot de opgaven							7	25%	

Presteren volgens belanghebbenden

	prestatieveld						gemiddelde	Weging	eindcijfer
	1	2	3	4	5	6			
Prestaties	7,6	7,5	7,8	7,3	7,7	7,0	7,5	50%	7,4
Relatie en communicatie							7,8	25%	
Invloed op beleid							6,9	25%	

Presteren naar vermogen

		Weging	eindcijfer
Financiële continuïteit	8	30%	8,4
Doelmatigheid	8	30%	
Vermogensinzet	9	40%	

Governance

			gemiddelde	Weging	eindcijfer
Besturing	Plan	7,5	7,8	33%	7,6
	Check	8			
	Act	8			
Intern toezicht	Functioneren RvC	6,0	6,3	33%	
	Toetsingskader	7			
	Toepassing governancecode	6			
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie	9	8,5	33%	
	Openbare verantwoording	8			

In dit visitatierapport is de 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

Deze visitatie vond plaats conform de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties Versie 5.0 tussen maart en juni 2016. De gesprekken met belanghebbenden en vertegenwoordigers van ProWonen hebben plaatsgevonden op 20 en 21 april 2016.

Presteren naar opgaven en ambities: 7,4

De prestaties van ProWonen zijn op alle prestatievelden gelijk aan de opgaven of overtreffen deze. Een 'cijferlijst' om trots op te zijn. Enkele voorbeelden van goede prestaties zijn het gematigde huurbeleid, het op peil houden van de kernvoorraad, het voldoende woningen hebben voor senioren, de kwaliteit van de dienstverlening, de verduurzaming van de woningvoorraad, vernieuwing van de voorraad door middel van sloopnieuwbouw (De Koppel) en de actieve aanpak op het gebied van leefbaarheid en de kwaliteit van wijken en buurten.

Presteren volgens belanghebbenden: 7,4

De belanghebbenden in het werkgebied van ProWonen zijn ook tevreden over de prestaties van ProWonen. Uit de gegeven oordelen blijkt dat de communicatie en relatie als goed wordt ervaren terwijl de invloed op beleid ruim voldoende scoort. De reputatiemonitor laat over de gehele linie een goede score zien. Ook om trots op te zijn!

Presteren naar vermogen: 8,4

De financiële continuïteit, de doelmatigheid en de vermogensinzet scoren allen goed tot zeer goed. ProWonen voldoet aan de normen van de externe toezichthouders en heeft daar ook een eigen, uitgebreide visie op, er is hard gewerkt aan het verlagen van de bedrijfslasten (en met succes) en heeft een afgewogen visie op de vermogensinzet en is daar zeer transparant over. Een mogelijk kwetsbaar punt in de toekomst is de discussie over de inzet van het vermogen op de langere termijn. Daar kan ProWonen zich nu al op voorbereiden.

Governance: 7,6

ProWonen scoort over dit hele prestatieveld ruim voldoende. Een hapering op het gebied van regelmaat in zelfevaluaties door de raad van commissarissen en de combinatie van de voorzitter van de raad van commissarissen met het voorzitterschap van de raad van commissarissen van een hurende zorgpartij maken dat de score niet nog hoger is uitgevallen.

Bijzonder is dat ProWonen klantcontact als meetbare doelstelling heeft gekwantificeerd. Jaarlijks moet tenminste 20% van de huurders betrokken worden bij beleid, diensten en producten. Dat percentage is ruimschoots gehaald.

1.5 SWOT diagram

Sterk	Zwak
• Verzakelijkt zonder dat de relatie met belanghebbenden in de knel komt; sterker nog die met huurders is verbeterd • Gericht op samenwerking • Vastgoedsturing is erg goed • Voorraad op gebied leeftijdsbestendigheid reeds aangepast aan toekomstige behoefte • Veel geïnvesteerd in duurzaamheid • Genuanceerd beleid inzake integratie van de statushouders (niet alleen een huis maar ook maatschappelijke begeleiding) • Lean werken introduceren om klantbewustzijn en kwaliteit te verbeteren • Losmaken component duurzaamheid uit jaarlijkse huurverhoging • Toekomstverkenningen waarvan het filmpje 'ProWonderen' (zie YouTube) getuigt • Toegankelijk en betrouwbaar • Een herkenbaar sociaal hart • Past regelmatig koers op veranderingen aan • Bedrijfsvoering op orde • Voorraad kent goede kwaliteit	• Toetsbaar maken van de resultaten van de jaarlijkse zelfevaluatie van de raad • De combinatie van de voorzitter van de raad van commissarissen met het voorzitterschap van de raad van commissarissen van een hurende partij • Bewustzijn van de eigen kwaliteit mag hoger en evenals bewustzijn van het positieve beeld dat belanghebbers hebben van ProWonen • Steeds afhankelijker van een weliswaar uniek samenwerkingsverband dat geen formeel fundament kent en dus persoonsafhankelijk is • Reflectie op hoe de stevige financiële positie bij anderen kan overkomen
Kans	**Bedreiging**
• Het met partners (en wellicht Universiteit Twente) opstellen van een innovatieve visie en plan om ontvolking niet alleen kwantitatief maar ook vanuit sociaal perspectief tegemoet te treden en daarover te publiceren • Het publiceren van vergelijkingskosten tussen kopen en huren in de regio • Het te verwachten toenemende aantal statushouders met gemeente beschouwen op mogelijkheid om krimp tegen te gaan. • Samenwerking zoeken en partners inspireren zoals gemeente(n), collega-corporaties, eigenaren van grond en bedrijfsgebouwen	• Een te sterkte gerichtheid op partnerschap kan afbreuk doen aan de scherpte van formuleren en discussie • De samenwerking in ProSiWo is gedurende de visitatieperiode niet in formele zin vastgelegd, maar tegelijkertijd zo bepalend dat er een formeel fundament aan ten grondslag behoort te liggen

2 Stichting ProWonen

Stichting ProWonen is op 22 december 2004 ontstaan door een fusie van Stichting De Stiepel (Zelhem) en Stichting Woonklavier (Eibergen). Het statutaire werkgebied van ProWonen bestaat uit de gemeenten in de regio Achterhoek en de regio Twente. In onderstaande tabel en op het kaartje is weergegeven in welke gemeenten en kernen ProWonen daadwerkelijk bezit heeft.

Gemeente en kern		Aantal woningen*
Gemeente Bronckhorst		2.228
	Hengelo	517
	Vorden	805
	Zelhem	761
	kleine kernen samen	145
Gemeente Berkelland		4.289
	Borculo	880
	Eibergen	1.353
	Neede	1.229
	Ruurlo	678
	kleine kernen samen	149
Gemeente Oost Gelre		1.340
	Lichtenvoorde	1.121
	kleine kernen samen	128

* aantallen woningen per 31 december 2014

ProWonen en vier andere corporaties werken samen in de Achterhoek. Hiervoor is de ACo opgericht. ProWonen werkt nauw samen op verschillende terreinen met de corporaties Wonion en Sité in ProSiWo.

ProWonen is een stichting. De besturing van ProWonen is vormgegeven door een raad van commissarissen-model: de directeur-bestuurder bestuurt en het interne toezicht wordt uitgeoefend door een raad van commissarissen. De raad van commissarissen bestaat tenminste uit drie en ten hoogste uit tien leden. Voor twee leden kunnen de huurdersvertegenwoordigingen een bindende voordracht doen. Anno 2015 bestaat de raad uit vijf leden, waarvan twee door de huurdersvertegenwoordigingen zijn voorgedragen.

Het kantoor van ProWonen is gevestigd in Borculo. Daar werken anno 2015 97 medewerkers (79,3 fte) aan de realisatie van de missie van ProWonen:

Onze Missie 2011- 2015: Iedereen heeft het recht om zelf te kiezen waar hij of zij wil wonen. Een aantal mensen kan dit niet zelf organiseren omdat zij bijvoorbeeld een financiële, fysieke of verstandelijke beperking hebben. Wij helpen hen hierbij.

Onze Visie 2011- 2015: We willen graag dat mensen op hun eigen wijze wonen. Als sociaal huisvester helpen we mensen die dit zelf niet kunnen organiseren. Maar wonen is meer dan de woning alleen. Je ergens thuis voelen en er kunnen (blijven) wonen, ook als er zorg nodig is, vraagt om meer dan alleen aandacht voor de woning. Dat kunnen we niet alleen. Daarom blijven we zoeken naar samenwerking met onze maatschappelijke partners.

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 ProWonen

In dit hoofdstuk worden de prestaties van ProWonen gerelateerd aan de opgaven in het werkgebied in de periode 2012 tot en met 2015. Deze opgaven zijn vooral gevonden in de volgende documenten: *Samenwerkingsovereenkomst Wonen Oost Gelre, Ontwikkelingsvisie 2014, Samenwerkingsovereenkomst Berkelland- ProWonen 2012-2013, Samenwerkingsovereenkomst 2012- 2013 Bronckhorst, Sité en ProWonen.*
Op provinciaal niveau gold in de beginjaren van de visitatie *de Regionale woonvisie 2010-2020*. In Aco-verband nam ProWonen echter afstand van de in deze regionale visie genoemde te realiseren aantallen nieuwbouwwoningen. De visitatiecommissie is van mening dat er geen overeenstemming was over deze opgave en dat voor de beoordeling van de prestaties in dit perspectief in deze periode de ambities die ProWonen voor zichzelf formuleerde, referentiepunt zijn voor de prestaties. Overigens is door provincie, gemeenten en corporaties in 2012 besloten om gezamenlijke regie te nemen op het proces hoeveel en welke woningen gebouwd (cq. gesloopt) zouden moeten worden in de regio (ondersteund door een Woningbehoefte- en Leefbaarheidsonderzoek voor de Achterhoek, uitgevoerd door de Rijksuniversiteit Groningen). Dit proces leidde in 2014 tot het *Adviesrapport kernenfoto's* en de – ditmaal wel gezamenlijk gedragen- *Regionale Woonagenda 2015-2025*. Deze documenten zijn wel als opgaven aangemerkt door de commissie.
In de bijlagen is de prestatietabel opgenomen. In deze tabel worden de opgaven en de eigen ambities beschreven en vervolgens worden de gerealiseerde prestaties inzichtelijk gemaakt. De prestatietabel volgt de indeling in prestatiegebieden van de methodiek en daarmee ook de indeling van dit hoofdstuk.

3.3 Relevante ontwikkelingen

De Achterhoek heeft de afgelopen jaren te maken gehad met een steeds sterker dalende bevolking. De regio heeft de status van krimpregio. Er woonden in 2013 ongeveer 300.000 mensen in de Achterhoek, en het aantal inwoners is in dat jaar afgenomen met 850 personen.
Hierdoor ontstaan nieuwe wetmatigheden, waar men zich in de sociale volkshuisvesting- met normaal gesproken een lange tijdshorizon- extra van bewust is. Het betekent prudent omgaan met het uitbreiden en

transformeren van de voorraad; immers woningen toevoegen aan de voorraad kan het risico inhouden dat elders in de regio (nog meer) leegstand ontstaat. Er zijn regionale afspraken en verbindingen aan het ontstaan en er wordt intergemeentelijk beleid gemaakt. De Regionale Woonvisie 'Alleen ga je sneller, samen kom je verder' uit 2010 is het startpunt geweest van anders nadenken over nieuwbouw in de regio. De Achterhoekse plancapaciteit zou moeten dalen in de periode 2010 - 2020 van 14.000 naar 5.900 nieuwe woningen. Om dit te bereiken zijn initiatieven voor nieuwe uitleglocaties niet toegestaan en wordt per gemeente gesneden in de bestaande plannen en programmering per gemeente. Recent is deze visie geactualiseerd in de *Regionale Woonagenda 2015-2025.*
In de regio spelen naast bevolkingskrimp, de toename van huishoudens met een laag inkomen en duurzaamheid (Energieneutrale Achterhoek 2030) een belangrijke rol. Voor wat betreft de opgave kwam het accent gedurende de visitatieperiode meer te liggen op kwaliteitsbehoud en –verbetering van de bestaande woningvoorraad en op betaalbaarheid en verduurzaming. De kwetsbaarheid van de klantgroepen vroeg daarnaast om extra inzet in het sociale domein (leefbaarheid, transities zorg), op klantparticipatie (klanten nadrukkelijk uitnodigen om mee te denken en mee te doen) en op verbetering van ketensamenwerking (zoals bij de zorgconcepten rond De Wehme in Vorden, maar ook in de sociale wijkteams van de gemeenten en in het huisvestingsproces van statushouders). Een relevante ontwikkeling is uiteraard ook de digitalisering van de dienstverlening. Aan het eind van de visitatieperiode, medio 2015 gaat de nieuwe woningwet in. Een heldere kerntaak: zorgen dat mensen met een laag inkomen goed en betaalbaar kunnen wonen. En dat doet ProWonen al.
ProWonen werkt steeds intensiever samen met twee collega-corporaties in de Achterhoek: Wonion en Sité. ProSiWo werkt onder andere samen voor wat betreft kennisuitwisseling, gezamenlijke inkoop en het gezamenlijk inrichten van een ERP-systeem.

3.4 Beoordeling prestaties

3.4.1 Huisvesten primaire doelgroep

Woningtoewijzing en doorstroming

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel omdat de prestaties van ProWonen de opgaven in veel gevallen in belangrijke mate evenaren en op enkele punten overtreffen:

- Conform opgave is de omvang van het bezit ongeveer gelijk gebleven en getransformeerd.
- Het aantal vrijkomende woningen was beperkt (lage verhuisgraad). Om de norm te halen is de verkoopdoelstelling van het aantal TeWoon woningen losgelaten. Zodoende is de norm precies gehaald.
- Het aantal reacties bij een vrijkomende woning is ver boven de norm (uitmuntende prestatie: 25 reacties gemiddeld ten opzichte van een norm van 10).
- Conform opgave hanteert ProWonen verschillende toewijzingsmodellen (aanbodmodel, loting, zoekgericht en Direct Wonen), en speelt ze in op de persoonlijke situatie van verschillende doelgroepen.
- Conform ambitie is het aanbod met het systeem TidA (Thuis in de Achterhoek) zeer ruim en met zo min mogelijk toewijzingscriteria.
- Conform ambitie zijn de slaagkansen voor doelgroepen in acht genomen; de slaagkans voor ouderen was aanvankelijk groter dan voor andere leeftijden. Hier is op geacteerd. Om de slaagkans voor jongeren

met een laag inkomen te verhogen is de streefhuur van bepaalde woningen onder de kwaliteits-kortingsgrens gebracht. Bij deze woningen krijgen jongeren voorrang (bijvoorbeeld in Lichtenvoorde).
- Conform ambitie zijn t/m 2012 veel woningen via Koopgarant en Koopcomfort aangeboden (en verkocht): betaalbare koopwoningen voor klanten die op de reguliere markt geen woning kunnen kopen.
- De prestatie om via wijkbeelden aan woningzoekenden te tonen wat het woningbezit van ProWonen is, overtreft de ambitie: sinds 2014 is er altijd actueel inzicht in de beschikbaarheid en kwaliteit van de woningen: wachttijd, wat heeft de wijk waarin de woning ligt te bieden, foto's van woningen, energielabel, huurbedrag, plattegronden, et cetera. De ambitie was om dit in 2015 voor elkaar te hebben.
- De gemiddelde actieve inschrijfduur bleef binnen de norm, maar liep in de loop van 2015 op. In 2016 staan de wachttijden hoog op de agenda van ProWonen. Door de invoering van het passend toewijzen van de huurtoeslagdoelgroep verwacht ProWonen dat de wachttijden voor hen gaan oplopen. Per 1 januari 2016 verlaagde ProWonen bij zo'n 1.200 woningen de streefhuur om voldoende woningen te houden voor de lage inkomens.
- Het aantal leegstaande woningen is bijzonder laag ten opzichte van de regionale norm van 1% van het woningbezit. ProWonen haalt gedurende de visitatieperiode op de peildatum 1-1 ten hoogste 0,003%. Op dit punt levert ProWonen een uitmuntende prestatie.
- Huisvesting statushouders: het gemiddelde beeld over de gehele visitatieperiode is dat ProWonen voldoet aan de taakstelling. In de gemeente Oost Gelre ging het gemiddeld genomen om diverse redenen wat moeizamer dan in de gemeenten Berkelland en Bronckhorst (samen met Sité). Het beeld is dat onlangs een positieve wending in de te realiseren aantallen wordt gegeven, ondanks de groeiende taakstelling.

Betaalbaarheid

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel omdat de prestaties van ProWonen de opgaven in de meeste gevallen in belangrijke mate evenaren en op een enkel –belangrijk- punt in hoge mate overtreft:
- ProWonen heeft conform opgave passend toegewezen.
- Het beleid bij woonfraude is gehanteerd (ambitie); overigens komt dit gelukkig bij ProWonen nauwelijks voor.
- Zowel voor Berkelland, Bronckhorst als Oost Gelre geldt dat ProWonen de opgave voor wat betreft het aantal woningen met een streefhuur tot de 1e aftoppingsgrens overtreft. Het aantal woningen in het bezit van ProWonen onder deze grens is 84% (!).
- ProWonen hanteert gedurende de gehele visitatieperiode een zeer gematigd huurbeleid. In 2014 stelt zij dit nog verder naar beneden toe bij: een maximale huurverhoging van 1% (wettelijk toegestaan = 2,5%) en géén inkomensafhankelijke opslag (wettelijk wel toegestaan). Dit is conform haar betaalbaarheidsdoelstelling.
- Conform eigen duurzaamheidsdoelstelling berekende ProWonen verduurzaming zeer beperkt door aan de zittende huurders en voor nieuwe huurders is het streefhuurpercentage dusdanig aangepast dat de totale woonlast (streefhuur + energie) gelijk of lager is dan vóór de verduurzaming.
- De kernvoorraad (huur- en goedkope koopwoningen) is conform prestatieafspraken op peil gehouden.

- Door een goed ingericht huurincasso-proces kon de huurachterstand conform de ambitie (0,6% van de jaaromzet) worden gerealiseerd.

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 tot dit oordeel omdat de prestaties van ProWonen gelijk zijn aan de opgaven:

- Het aandeel nultredenwoningen (38%) is gelijk aan de opgave (35%). In de periode 2012 t/m 2015 heeft ProWonen 170 nultredenwoningen bijgebouwd. Eind 2015 was er geen opgave meer om extra nultredenwoningen te realiseren, met uitzondering van Zelhem. Sinds 2015 ligt bij nieuwbouw daarom het accent op gezinswoningen. Deze woningen voldoen wel aan de definitie Nultrede Achterhoek (de woning is eenvoudig aan te passen naar een nultredenwoning).
- Conform afspraak bekijkt ProWonen op kernniveau aan de hand van de verhuurbaarheid óf en welke woningen aantrekkelijker gemaakt worden en voert dan uit: bijvoorbeeld Oranje Nassaustraat Zelhem, Hoetinkhof Vorden en Potgieterstraat Lichtenvoorde).
- Eveneens conform afspraak neemt ProWonen actief deel aan het project Woongemak (Bronckhorst). Doel van dit communicatietraject is het bewust maken van de eigen verantwoordelijkheid van bewoners ten aanzien van het geschikt maken van de eigen woning en het langer zelfstandig blijven wonen.

Personen met een (lichamelijke, psychiatrische of verstandelijke) beperking

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel omdat de prestaties van ProWonen gelijk zijn aan de opgaven:

- ProWonen conform opgave van gemeente Bronckhorst (31 eenheden GGNet) presteert.
- In de periode 2012-2015 heeft ProWonen de laatste projecten gerealiseerd voor mensen met een beperking. Daarmee voldoet ProWonen (met de kennis van nu) kwantitatief gezien aan de langjarige behoefte in 8 hoofdkernen. Het zorgaanbod is in de periode 2012 t/m 2015 gegroeid met 129 eenheden. In totaal verhuurt ProWonen nu 479 zorgeenheden aan zorgpartijen of rechtstreeks aan huurders die gebruik maken van voorzieningen van deze zorginstellingen.

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 tot dit oordeel omdat de prestaties van ProWonen gelijk zijn aan de opgaven:

- ProWonen voldoet aan regionale huisvestingsafspraken in OGGz- beleidsplan en PAC(T). De afspraak is dat vanwege de meervoudige en complexe sociale problematiek intensief wordt samengewerkt tussen partijen.
- In 2012-2015 zijn er door ProWonen 26 personen gehuisvest onder het OGGZ Convenant. De begeleidende instantie huurt dan het eerste jaar de woning en verhuurt deze weer door aan cliënt. Wanneer het goed gaat wordt het huurcontract omgezet op naam van de cliënt. Op deze manier wordt de verantwoordelijkheid gedeeld om iemand goed te laten wonen. Het betreft hier allemaal mensen die (nog) niet volledig zelfstandig kunnen wonen en dakloos dreigen te worden.

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 7.

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel omdat de prestaties van ProWonen conform de opgaven zijn:

- In de periode 2012-2014 is het gehele woningbezit (opnieuw) in kaart gebracht met de methodiek conditiemeting (NEN 2767) en is op basis van de technische meerjarenplanning de onderhoudsbegroting opgesteld. Dit is conform eigen ambitie.
- Het aanbestedingstraject heeft zich ontwikkeld van een vooraf vastgelegd bestek en gunning bij de laagste prijs naar samenwerking met de aannemer. Deze prestatie overtreft de opgave / ambitie.
- ProWonen biedt een onderhoudspakket aan aan de mensen die de afgelopen jaren hun woningen van ProWonen hebben gekocht. Dit is conform afspraak met de gemeente Berkelland inzake Wijkplan De Berg.
- In 2013 is gewerkt aan een gezamenlijk asbestbeleid voor Wonion, Sité en ProWonen dat is uitgewerkt in een handboek. Dit is conform ambitie.

- De opgave om tot goed toegankelijke woningen te komen is vertaald in het Programma van Eisen. Het Programma van Eisen is vooral een meerwaarde voor de ruimtelijke kwaliteit van de nieuwbouw bij ProWonen. Per vertrek is bijvoorbeeld de gebruiksruimte gedefinieerd (in voorbeeld plattegronden). Dit is conform ambitie.
- ProWonen heeft de afgelopen jaren meerdere eengezinswoningen als nultredenwoningen opgeleverd met een moderne uitstraling. De woning is geschikt voor een brede doelgroep kleinere huishoudens (een tot drie personen). Dit is conform afspraak in regionaal verband.

Kwaliteit dienstverlening

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel omdat de prestatie van ProWonen de opgave (KWH 7) gedurende alle visitatiejaren heeft overtroffen (KWH minimaal 7,7 oftewel 10% boven de afgesproken norm). Daarnaast is de online dienstverlening doorontwikkeld volgens plan. Zichtbaar is bovendien dat ook steeds meer zelfservice plaatsvindt.

Energie en duurzaamheid

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel omdat de prestaties van ProWonen de opgaven overtreffen:

- ProWonen levert een goede prestatie door in de jaren van de visitatie gemiddeld 38% van haar bezit op tenminste label B te hebben (opgave was 35%). Toen in 2013 de opgave was gehaald zijn conform opgave extra financiële middelen beschikbaar gesteld om de bestaande voorraad verder te verduurzamen. Het gemiddelde label van de woningvoorraad is eind 2014 C en 42% van de woningen heeft eind 2014 energielabel B of hoger.
- ProWonen schreef in 2014 een nieuwe duurzaamheidsvisie. Het nieuwe doel is dat in 2020 maximaal 10% van de woningen een niet-groen energielabel (D, E, F of G) heeft.
- Bij ProWonen wordt bij duurzaamheid altijd direct de koppeling met beperken van de woonlasten genoemd en ook beoogd. Met de Impulsplannen (tweede helft 2013: Robuuste investeringsimpuls Gelderland) is direct gestart en tot en met reserveplan (Berkenlaan Hengelo 21 woningen) allemaal gerealiseerd.

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

3.4.4 (Des)Investeren in vastgoed

Nieuwbouw

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel omdat de prestaties van ProWonen gelijk zijn aan de opgaven:

- ProWonen er in is geslaagd steeds te presteren conform de -veranderende- opgave. In 2012 bestond de opgave nog uit fors bouwen, in 2015 nog 'slechts' -verdund- terugbouwen na sloop en dan nultredenwoningen ter vervanging van gesloopte woningen. ProWonen is steeds blijven reageren op de transformerende vraag zoals die binnen de regio was gedefinieerd en heeft een transformatie van haar aanbod gerealiseerd.
- Conform ambitie heeft ProWonen de specifieke opdracht die er in de kernen Zelhem en Lichtenvoorde lag uitgevoerd: in Zelhem 24 eengezins-nultredenwoningen, in Lichtenvoorde in de wijk Flierbeek en in het centrum (15 appartementen).
- De opgave ligt aan het eind van de visitatieperiode op het anticiperen op huishoudenkrimp en het aantrekkelijk houden van de bestaande voorraad. De bouwopgave die is gerealiseerd volgens plan in de wijken De Koppel (Borculo) en De Berg (Neede) zijn hier voorbeelden van. De waardering voor de prestaties ten opzichte van deze wijkplannen wordt ook gegeven bij het onderdeel verbetering bestaand bezit/ groot onderhoud. Er is voor deze wijken immers sprake van een totaal aanpak.

Sloop, samenvoeging

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 9.

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel omdat de prestaties van ProWonen de opgaven in de gemeente Berkelland aanzienlijk overtreffen (er dienden in de periode minimaal 24 woningen te worden gesloopt in de periode tot 2020; door de aanpak in De Koppel is het aantal sloopwoningen in 2015 al uitgekomen op 98. Daarnaast is onder andere nog sloop aangekondigd bij 125 kleine appartementen in Neede, Zelhem en Eibergen). Ook in de overige gemeenten is goed tot zeer goed aan de opgave voldaan. Bij sloop (in de meeste gevallen gevolgd door vervangende nieuwbouw) is overal rekening gehouden met de stedenbouwkundige en economische situatie. Op deze wijze sloop combineren met nieuwbouw heeft bijgedragen aan woonkwaliteit, energiedoelstellingen en levensloopbestendigheid. De opgave vanuit de gemeenten om te krimpen in de voorraad in de periode tot 2020 gaat absoluut ruimschoots worden gehaald.

Verbetering bestaand woningbezit (renovatie/groot onderhoud)

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel omdat de prestaties van ProWonen de opgaven overtreffen. ProWonen investeert veel in het onderhouden en verbeteren van de bestaande voorraad. Conform plan met de gemeente werkt ProWonen in de periode 2009-2017 aan twee wijkplannen: De Koppel in Borculo en De Berg in Neede. De transformatie van De Koppel en De Berg bestaat uit nieuw te bouwen woningen,

het groot onderhoud / opwaarderen van woningen en de aanpak van de openbare ruimte. De wijze waarop ProWonen dit aanpakt is bijzonder. Kosten nog moeite worden gespaard. Het resultaat is dat er nu al een vitale wijk is ontstaan, die naar de toekomst toe veel waarde zal behouden. Er is aandacht voor ruimtelijke kwaliteit. De huizen zijn zeer grondig aangepakt en eigenlijk weer nieuw.

In De Koppel kregen 125 woningen groot onderhoud. Een aantal van deze woningen werd gerenoveerd en kregen bijvoorbeeld de mogelijkheid om een slaapkamer en badkamer op de begane grond te realiseren. Op een paar woningen na is het onderhoud eind 2015 afgerond. Alle straten in de wijk zijn opnieuw ingericht.
In De Berg kregen de afgelopen jaren 143 woningen onderhoud. Ook hier had een aantal bewoners keuze in verschillende mogelijkheden om de plattegrond van de woning te wijzigen. Het onderhoud was eind 2015 bij alle woningen afgerond.

Maatschappelijk vastgoed

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel omdat de prestaties van ProWonen conform ambitie zijn: ProWonen staat open voor partijen die haar benaderen, maar investeert beperkt, alleen kostendekkend en na zorgvuldige afweging. Een goed voorbeeld hiervoor is de uitbreiding en renovatie van het gebouw voor de speeltuin in De Koppel in Borculo.

Verkoop

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel omdat de prestaties van ProWonen gelijk zijn aan de opgaven. In de periode 2012-2015 is er veel veranderd in de marktomstandigheden voor huur- en koopwoningen en de politieke omgeving waarin corporaties werken. Waar ProWonen in 2012 nog een stevige verkoopdoelstelling hadden is eind 2015 besloten om verkoop van huurwoningen te minimaliseren.

Prestatieveld (des)investeren in vastgoed	Beoordeling visitatiecommissie
nieuwbouw	7
sloop / samenvoeging	9
verbeteren bestaand bezit	8
maatschappelijk vastgoed	7
verkoop	7
Oordeel	**7,6**

3.4.5 Kwaliteit van wijken en buurten

Leefbaarheid

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel omdat de prestaties van ProWonen de opgaven overtreffen. De leefbaarheid in het werkgebied van ProWonen scoort gemiddeld ongeveer een 8. Ten opzichte van de norm uit bijvoorbeeld de samenwerkingsovereenkomst met de gemeente Oost-Gelre maar ook het eigen ondernemingsplan (leefbaarheid een 7) is dit een prestatie die de opgave overtreft. Het aantal buurtinitiatieven is ook groter dan voorgenomen in de plannen en zijn tegelijkertijd ook kleinschaliger.

Wijk- en buurtbeheer

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel omdat de prestaties van ProWonen de opgaven overtreffen. Naast het nakomen van de afspraken op gemeentelijk niveau, zoals bijvoorbeeld het deelnemen aan de zogenaamde “Voormekaar”-teams, heeft ProWonen in de herstructureringsgebieden De Koppel en De Berg een wijkhuismeester in dienst genomen in de periode dat er veel woningen leeg stonden vanwege sloop. Het wijkinformatiepunt was eerst 2x week en per 2015 1x week geopend, voor inloop voor bewoners en voor vergaderlocatie. Daarnaast richtte ProWonen per wijk een website in, een Facebookpagina en verstuurde ProWonen regelmatig nieuwsbrieven om mensen te betrekken en te informeren. In fase 2 van De Koppel richtte ProWonen een beheergroep op om de kwaliteit van de leef- en woonomgeving in de gaten houden en zo goed mogelijk op peil houden. Doel van de beheergroep was om goede afspraken te maken over de woningen, de woonomgeving, het openbaar groen, de tuinen en over het beheer van terreinen die door sloop braak kwamen te liggen. De beheergroep bestond uit leden van de klankbordgroep / buurtbewoners, uitvoerenden van gemeente Berkelland, de wijkagent en - van ProWonen - de toezichthouder, wijkhuismeester en klantadviseur. Nu de sloop volledig is afgerond, is de beheergroep niet meer actief. In 2015 is het Beleidsstuk Sociaal Domein uitgekomen, waarin beschreven staat welke rol ProWonen ziet voor zichzelf en met welke partners zij samenwerkt. In 2013 was bijvoorbeeld achterpadverlichting al een onderwerp. ProWonen heeft bijgedragen aan het ondergronds maken van afvalcontainers en actief deelgenomen aan voorlichtingen over brandveiligheid in appartementsgebouwen.

Aanpak overlast

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel omdat de prestaties van ProWonen gelijk zijn aan de opgaven.

- Buurtbemiddeling: het convenant is voortgezet. Er is gemiddeld ongeveer 80 keer per jaar gebruik van gemaakt, met relatief vaak een goede afloop, en regelmatig een gedeeltelijk geslaagde afloop.
- Huisuitzettingen/ ontruimingen: ProWonen komt haar afspraken met de gemeenten na.
- ProWonen probeert huisuitzettingen met succes te voorkomen. Het zg. 'laatste kans beleid' speelt hierbij een belangrijke rol. Huurders of woningzoekenden die enorme overlast hebben veroorzaakt of met een grote huurachterstand uit de woning zijn gezet, kunnen onder strikte voorwaarden een laatste kans op een woning van ProWonen krijgen. Het aantal ontruimingen voor een corporatie van deze omvang is bijzonder laag: in de 4 jaar waarop de visitatie betrekking heeft is zijn er in totaal 9 uitzettingen geweest.
- Hennepconvenant is met succes toegepast; gemiddeld 1 per jaar) is de huur vrijwillig opgezegd.

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

3.4.6 Overige opgaven en prestaties

Er zijn geen andere prestaties die niet al elders zijn behandeld en beoordeeld.

3.5 Beoordeling van de ambities

3.5.1 Beschrijving van de ambitie

ProWonen is een organisatie die met haar rechtsvoorgangers al meer dan 100 jaar bestaat. Haar missie is misschien in woorden door al die jaren heen wat aangepast, maar de kern is ongewijzigd gebleven en nog steeds actueel. Voor de missie en visie verwijzen we naar hoofdstuk 2. Speerpunten van beleid (2011-2015):

Blije Klant

- Doelstelling: onze klanten zijn blij met ons Onze klanten zijn belangrijk voor ons: ze zijn de reden van ons bestaan. Luisteren naar hun wensen en behoeften is daarom essentieel. Alleen zo kunnen we keuzes maken die passen bij onze klant. En dat maakt onze klant blij.

Passende Woning

- Doelstelling: we hebben voldoende passende woningen voor onze klanten Een woning is passend als hij aansluit bij de leefsituatie van onze klant. We kijken naar de wensen en behoeften van onze huidige en

toekomstige klanten. Hiervoor passen we onze bestaande woningvoorraad aan en bouwen daar waar nodig nieuwe woningen.

Blijven Wonen

- Doelstelling: Blijven Wonen Onze klanten kunnen zo lang mogelijk zelfstandig blijven wonen, ook als ze zorg nodig hebben. Niet alleen de woning, ook de aanwezigheid van zorg- en welzijnsvoorzieningen in de omgeving zijn hierbij van belang. Samen met onze partners werken wij hieraan.

Prettige Omgeving

- Doelstelling: Onze klanten wonen in een prettige omgeving Samen met onze klanten en lokale maatschappelijke partners brengen wij in kaart wat er in een wijk nodig is om er prettig te wonen. Wij investeren daar waar wij voor onze klanten het verschil kunnen maken.

Duurzaamheid

- Doelstelling: Onze klanten wonen in comfortabele woningen met een laag energieverbruik Samen met klanten en bouwpartners investeren we in duurzaamheid. We kiezen bewust onze materialen. Kritisch kijken we welke maatregelen bijdragen aan het wooncomfort van onze klanten én aan een lager energieverbruik.

3.5.2 Beoordeling van de ambities

De visitatiecommissie beoordeelt de ambities van ProWonen met een 7.

Beschikbaarheid, betaalbaarheid, duurzaamheid. Dat zijn de kernwoorden die bij de commissie opkomen, als het over ProWonen gaat. De speerpunten zijn voor de visitatiecommissie dus heel herkenbaar. Blijkbaar worden ze consequent gehanteerd. ProWonen heeft bij ons het beeld achtergelaten dat zij met succes telkens zodanig weet te laveren dat op goede wijze wordt gepresteerd ten opzichte van bijgestelde opgaven / ambities, bijvoorbeeld ten aanzien van nieuwbouw, maar ook bijvoorbeeld het verkoopprogramma, aan de hand van de speerpunten. De uitstekend ingerichte vastgoedsturing (zie hoofdstuk Governance) draagt hieraan bij. De commissie constateert dat de corporatie haar eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties in kaart heeft en dat deze aansluiten bij de externe opgaven in het werkgebied. Zij voldoet hiermee aan het ijkpunt voor een 6. De commissie kent een pluspunt toe, vanwege de hoge frequentie waarmee de doelstellingen (zoals bijvoorbeeld verkoop) zijn bijgesteld. Zo doende komt de waardering voor de ambitie uit op een 7.

3.6 Bewonderpunten en verwonderpunten

Bewonderpunten

- ProWonen heeft duidelijk mee moeten sturen met de veranderende omstandigheden in de markt, de regio en de sector. Parallel aan dit proces liep een jarenlang proces van concentratie op de eigen organisatie. Dat is op een goede geleidelijke manier gedaan.
- De bewuste en inspirerende manier waarop in 2012 de toekomst is verkend aan de hand van een lange termijn-doorkijk waarvan het inspirerende filmpje “ProWonderen” getuigt, oogst bewondering.
- Het inzicht in het bezit van ProWonen via de zogenaamde wijkbeelden op de site.
- Het feit dat het begrip leefbaarheid smart is gemaakt samen met de huurdersvereniging.

Verwonderpunt

- Het ontbreken van trots op de bereikte mijlpalen. Alles wordt gewoon gewoon gevonden.

3.7 Totale beoordeling opgaven en prestaties

De visitatiecommissie geeft een eindoordeel van een 7,4 op presteren naar opgaven en ambities.

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

Presteren naar Opgaven en Ambities	Beoordeling visitatiecommissie	
	prestaties irt opgaven	ambities irt opgaven
huisvesten primaire doelgroep	8,0	
huisvesten specifieke doelgroepen	7,0	
kwaliteit woningen en woningbeheer	7,7	
(des)investeren in vastgoed	7,6	
kwaliteit wijken en buurten	7,7	
overige / andere prestaties	-	
Oordeel	**7,6**	**7**
Gewogen oordeel	**7,4**	

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 een beperkt aantal verbeterpunten per belanghebbendengroep.

4.2 Belanghebbenden in werkgebied

ProWonen is werkzaam in de Achterhoek in de gemeenten Berkelland, Oost Gelre en Bronckhorst. De visitatiecommissie heeft met veel verschillende belanghebbenden gesproken c.q. hen via een schriftelijke enquête bevraagd. Uiteraard de huurdersvertegenwoordigingen en de gemeenten, zoals de methodiek voorschrijft, maar ook een bredere range van overige belanghebbenden. Hieronder wordt een beeld van de gesprekpartners geschetst.

Gemeente Bronckhorst

Bronckhorst is een gemeente in de Achterhoek in Gelderland. Het behoort qua oppervlakte tot de 12 grootste gemeenten van Nederland. De gemeente is in 2005 ontstaan door een gemeentelijke herindeling: de gemeenten Hengelo (Gelderland), Hummelo en Keppel, Steenderen, Vorden en Zelhem fuseerden tot één gemeente met 36.638 inwoners (per 31 maart 2015, bron: CBS). De naam Bronckhorst is ontleend aan het middeleeuwse roemruchte geslacht Van Bronckhorst. De voorburcht van het kasteel Bronckhorst groeide uit tot een kleine nederzetting met de naam Bronckhorst.

ProWonen heeft ruim 2.200 woningen in de gemeente Bronckhorst. Er zijn prestatieafspraken tussen ProWonen en de gemeente. De visitatiecommissie heeft gesproken met de heer A. Spekschoor, wethouder (en voorzitter van de Stuurgroep Achterhoek 2020), en mevrouw D. Wolters, ambtenaar.

Gemeente Berkelland

Berkelland is een gemeente in de Achterhoek - op de grens met Twente (Overijssel) - in de provincie Gelderland. De gemeente ligt in het stroomgebied van de Berkel. De gemeente is per 1 januari 2005 ontstaan uit een gemeentelijke herindeling van de gemeenten Borculo, Eibergen, Neede en Ruurlo. In het (verre) verleden waren de gebieden ook al een bestuurlijke eenheid; bijvoorbeeld ten tijde van de Heerlijkheid Borculo (exclusief Ruurlo). De gemeente is met 44.443 inwoners (1 januari 2016, bron: CBS) de op één na grootste in de Achterhoek. Met een oppervlakte van 285 km² behoort Berkelland tot de 10 grootste plattelandsgemeenten van Nederland.

ProWonen heeft ruim 4.300 woningen in de gemeente Berkelland. Er zijn prestatieafspraken tussen ProWonen en de gemeente. De visitatiecommissie heeft gesproken met mevrouw P. Hoytink, wethouder, en de heren R. Luttikholt en J. Seinen, beide ambtenaar.

Gemeente Oost Gelre

Oost Gelre is een gemeente in de Achterhoek in de provincie Gelderland. De gemeente heeft een oppervlakte van ca. 90 km² en een inwonertal van 29.538 per 1 januari 2016 (bron: CBS). De raadszaal bevindt zich in het stadhuis te Groenlo en het gemeentehuis staat in Lichtenvoorde. Op 1 januari 2005 werden de gemeenten Groenlo en Lichtenvoorde samengevoegd. Ook de dorpen Mariënvelde en Zwolle werden in de nieuwe gemeente opgenomen. Mariënvelde maakte voordien deel uit van de gemeente Ruurlo en het dorpje Zwolle van de gemeente Eibergen.
ProWonen heeft ruim 1.300 woningen in de gemeente Oost Gelre. Er zijn prestatieafspraken tussen ProWonen en de gemeente. De visitatiecommissie heeft gesproken met de heer V. van Uem, wethouder, en de heer S. Yilmaz, ambtenaar.

Huurdersverenigingen Lichtenvoorde, Borculo, Hengelo-Vorden (HEVO), Naobers (Eibergen-Neede) en Zelhem

In het uitgestrekte werkgebied van ProWonen zijn 5 lokale huurdersverenigingen actief. Het overleg met de huurdersverenigingen vindt op verschillende manieren plaats. Zowel lokaal (met bijvoorbeeld de woonconsulenten) maar ook gezamenlijk en regelmatig met de manager wonen en ook 1 keer per jaar gezamenlijk met de directeur-bestuurder en het managementteam. De visitatiecommissie heeft gesproken met mevrouw A. ten Elshof en de heren E. Wolfs, J. Stortelder, H. van der Linden. De huurdersvereniging Zelhem was niet bij het gesprek vertegenwoordigd.

Sensire

Al meer dan zestig jaar is Sensire in de Achterhoek actief op het gebied van gezondheid, zorg en welzijn. Sensire biedt een compleet pakket: wijkzorg, wonen met zorg, maatschappelijk werk, thuisbegeleiding, jeugdgezondheidszorg en zorg op afstand. De visitatiecommissie heeft gesproken met de heer M. van Rixtel, voorzitter van de raad van bestuur.

Estinea

Estinea ondersteunt meer dan 750 mensen met een beperking in de Achterhoek en Twente. Ruim 750 medewerkers en zo'n 425 vrijwilligers zetten zich dagelijks in voor hun levensgeluk. Dat doen zij in de gemeenten Aalten, Berkelland, Bronckhorst, Doetinchem, Enschede, Haaksbergen, Hengelo (Ov.), Montferland, Oost Gelre, Oude IJsselstreek en Winterswijk. De visitatiecommissie heeft gesproken met de heer S. Rooks, manager.

De Lichtenvoorde

De Lichtenvoorde ondersteunt mensen met een lichamelijke beperking en voert jeugdzorg uit. Ongeveer 550 cliënten van de in totaal 800 verblijven op een van de locaties van de Lichtenvoorde. De Lichtenvoorde heeft zelf nauwelijks vastgoed, zij huren onder andere vastgoed van ProWonen. De visitatiecommissie heeft gesproken met de heren H. van Driel, bestuurder en E. Huitink, manager bedrijfsbureau.

Collega-corporaties Wonion en ProWonen

ProWonen werkt nauw samen met de andere woningcorporaties in de Achterhoek. In het bijzonder met de twee corporaties Sité en Wonion. Het samenwerkingsverband heet ProSiWo en is vooral als gezamenlijk inkoopplatform gestart. Sité (8.000 woningen) is vooral actief in de gemeente Doetinchem, Wonion (4.000 woningen) in de gemeente Oude IJsselstreek.

Schriftelijke enquêtes

Toegevoegd aan de schriftelijke enquête en voorafgaand aan de gesprekken hebben de betrokken belanghebbenden een online factsheet (opgenomen in de bijlagen van dit visitatierapport) kunnen inzien, waarin de prestaties in de afgelopen vier jaar beknopt zijn samengevat.

In totaal zijn vooraf aan de gesprekken 18 enquêtes uitgezet. Hiervan zijn 13 ingevuld (72%). Naar het oordeel van de visitatiecommissie is met alle verkregen informatie (gesprekken en schriftelijke enquêtes) een redelijk getrouw beeld ontstaan van de oordelen en beelden van de belanghebbenden van ProWonen over ProWonen. In dit hoofdstuk geven wij de resultaten daarvan weer.

In de schriftelijke enquete is aan de belanghebbenden gevraagd ProWonen in een aantal woorden te typeren. In onderstaand plaatje is de uitkomst hiervan weergegeven. ProWonen wordt vooral als betrokken, betrouwbaar en degelijk gekenschetst.

Alvorens de cijfermatige oordelen van de belanghebbenden over ProWonen weer te geven (in de volgende paragraaf) schetst de visitiatiecommissie allereerst een kwalitatief beeld naar aanleiding van de gevoerde gesprekken.

Gemeenten

Uit de gesprekken met de bestuurlijke en ambtelijke vertegenwoordigers van de gemeenten in het werkgebied van ProWonen kwam over het algemeen een zeer positief beeld naar boven over ProWonen. De gemeenten zijn tevreden over de prestaties die ProWonen levert en de manier waarop zij dat doet. Uiteraard zijn er wel enige verschillen in de beoordelingen en perspectieven, maar het positieve staat voorop.

De gemeente Oost Gelre zou bijvoorbeeld graag zien dat ProWonen wat meer aandacht besteed aan de kleine kernen. Zij snapt dat nieuwbouw niet aan de orde is, maar zorg dan door middel van extras dat het bestaande bezit zeer aantrekkelijk is en blijft.

De gemeente Berkelland is zeer tevreden met ProWonen. De uitvoering van het wijkontwikkelingsplan De Koppel oogst hoge waardering, maar ook de inzet van ProWonen bij het huisvesten van de statushouders.

Ook de gemeente Bronckhorst is zeer tevreden over ProWonen. Ze zijn gewoon en betrokken en zeer coöperatief. Zij hopen dat dit door de steeds verdergaande samenwerking in ProSiWo niet minder wordt.

In de gegeven cijfers uit de tevredenheid over ProWonen zich in 6,5 voor de tevredenheid over de mate van invloed op het beleid en een 8 op de relatie en de communicatie.

Alle drie de gemeenten hebben ProWonen met cijfers beoordeeld.

Huurders

De vertegenwoordigers van de huurders in de verschillende gemeenten en kernen geven zeer duidelijk aan dat er in de visitatieperiode veel verbeterd is in de relatie tussen hen en ProWonen als het om de participatie van huurders gaat. Daar zijn zij nu zeer tevreden over. Er vindt op verschillende niveaus overleg plaats. Een mooi voorbeeld dat genoemd is, is de betrokkenheid van de huurdersvertegenwoordiging bij de werving en de selectie van de nieuwe voorzitter van de raad van commissarissen, terwijl dat geen huurderszetel betrof. Een ander goed voorbeeld van de goede samenwerking was de instelling van een werkgroep die de betaalbaarheid in relatie tot de kosten van energiebesparende maategelen onderzocht. Dit leidde tot een gezamenlijk gedragen voorstel om niet alles in de huurverhoging mee te rekenen.

De 7 die gegeven is voor overige prestaties heeft betrekking op de inzet van ProWonen in het huurincassoproces. Dat wordt gewaardeerd.

Verbetering verwachten de huurdersvertegenwoordiging van de interne communicatie bij ProWonen. Afspraken die gemaakt worden, zijn niet altijd bij iedereen bekend. Dat kan veel beter, vinden zij.

In de gegeven cijfers uit dit zich in twee keer een 7: zowel voor de tevredenheid over de mate van invloed op het beleid als op de relatie en de communicatie.

Overige partijen

Naast de huurders en gemeenten heeft de visitatiecommissie met drie zorgpartijen gesproken. Daar liggen uiteraard de nodige verbanden met ProWonen. Niet alle partijen kijken op eenzelfde manier naar ProWonen. De een verwacht meer inzet van ProWonen bij het oplossen van vastgoedproblemen bij de zorgpartijen dan de ander. Wel zijn allen het er over eens dat ProWonen een actieve en goede rol vervult in het werkgebied als het gaat om vergrijzing en zorg. Men acht ProWonen zeer betrokken bij de vraagstukken die spelen. Zo zijn in de afgelopen periode een aantal kleine projecten uitgevoerd (zoals het oude kerkgebouw in Neede dat voor opvang van jeugd is omgebouwd) die grote impact hebben op de leefbaarheid in een kern.

De drie zorgpartijen en de collegacorporatie Site hebben de enquete ingevuld met cijfers.

In de gegeven cijfers uit de tevreden over ProWonen zich in ruim een 7 voor de tevredenheid over de mate van invloed op het beleid en een dikke 8 op de relatie en de communicatie.

4.3 Relevante ontwikkelingen

De regio Achterhoek kenmerkt zich door (naderende) krimp. Echter niet in alle kernen en dorpen is dit even sterk voelbaar. Sommige kernen kunnen zelfs groeien. ProWonen beweegt zich daarmee ook in een politiek speelveld waar allerlei verschillende belangen op lokaal en kernniveau door elkaar heen lopen. Waar wel woningen en waar niet, waar wel investeringen in de bestaande voorraad en waar niet. Verwachtingen van gemeenteraden, van zorgpartijen. Al met al een gecompliceerde werkomgeving met diverse belanghebbenden die allemaal wel wat van ProWonen willen. Dat maakt het werken van ProWonen zeer boeiend maar ook gecompliceerd en soms zelfs lastig.

4.4 Oordelen van belanghebbenden in werkgebied

In deze paragraaf worden de beoordelingen van de belanghebbenden weergegeven. De beoordelingen zijn ingedeeld in drie categorieën: maatschappelijke prestaties, de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie en de mate van invloed op het beleid. Elke categorie (ongeacht het aantal respondenten) telt voor een derde mee in het gemiddelde cijfer.

4.4.1 De beoordeling van de tevredenheid van belanghebbenden over ProWonen

	Prestatievelden	**Huurders**	**Gemeenten**	**Overige**	**Gemiddelde cijfer**	
	Aantal respondenten	*n = 4*	*n = 5*	*n = 4*	*n = 13*	
De tevredenheid over de maatschappelijke prestaties	1. huisvesting primaire doelgroep	7,8	7,5	7,5	7,6	7,5
	2. huisvesting bijzondere doelgroepen	7,3	7,5	7,8	7,5	
	3. kwaliteit woningen en woningbeheer	7,5	7,5	8,3	7,8	
	4. (des)investeren vastgoed	6,8	7,8	7,3	7,3	
	5. kwaliteit wijken en buurten	7,8	7,8	7,7	7,7	
	6. overige / andere prestaties	7,0	-	-	7,0	
De tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met ProWonen		7,0	8,0	8,3	7,8	
De tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van ProWonen		7,0	6,5	7,3	6,9	

4.4.2 Aangedragen verbeterpunten door belanghebbenden

Zowel in de gesprekken als in de schriftelijke enquêtes hebben belanghebbenden waar mogelijk verbeterpunten aangegeven voor ProWonen. Deze punten worden per categorie belanghebbenden hieronder weergegeven. Het betreft dus niet verbeterpunten die door alle gemeenten, huurders of overige belanghebbenden zijn genoemd.

Gemeenten

- slagvaardiger bij huisvesten statushouders
- gezamenlijk communiceren bij bijvoorbeeld statushouders
- meer aanbod voor senioren
- huurverhoging temperen
- meer aandacht voor kleine kernen
- sociale en energetische verduurzaming bestaande woningvoorraad

Huurders

- interne communicatie verbeteren
- samen verder groeien in overleg
- participatie goed op peil houden

Overige belanghebbenden

- geen verbeterpunten benoemd

4.5 Bewonderpunten en verwonderpunten

De visitatiecommissie heeft het volgende bewonderpunt (en geen verwonderpunten) opgetekend:

Bewonderpunt

- De visitatiecommissie is onder de indruk van de tevredenheid van belanghebbenden over ProWonen, terwijl de belangen in een krimpgebied zeer divers kunnen zijn. Iedereen denkt immers anders te moeten of te kunnen anticiperen op de bevolkingskrimp. ProWonen is actief en weet daarbij een positief beeld te behouden. Iedereen is overtuigd van de goede inzet van ProWonen.

4.6 ProWonen's reputatie

In deze visitatie heeft de visitatiecommissie, naast de onderdelen die de visitatiemethodiek vereist, ook gevraagd naar het algemene beeld van de belanghebbenden over ProWonen, de reputatie. Dit beeld is opgebouwd aan de hand van de 19 elementen van het Reputation Quotiënt model van Fombrun, Gardberg en Sever.

ProWonen heeft een prima reputatie, zij scoort een 8.

Dimensies	Onderdelen	Score
Emotionele aantrekkelijkheid	(vertrouwen, sympathie, waardering en respect)	8+
Producten en diensten	(staat garant voor haar producten en diensten, innovatief, kwaliteit, prijs/waardeverhouding)	8-
Visie en leiderschap	(inspirerende visie, sterk leiderschap, markt responsief)	8-
Werkomgeving	(goed gemanaged, goede werkgever, goede werkomgeving, goede medewerkers)	8-
Maatschappelijke verantwoordelijkheid	(steunt goede doelen, milieubewust, moreel verantwoord verdrag)	8-
Financiële performance	(financiën op orde, presteert beter dan collega's, groeipotentieel)	8+

5 Presteren naar Vermogen

5.1 Beoordelingskader

De visitatiecommissie beoordeelt of ProWonen 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

Gedurende deze visitatieperiode is de corporatiesector geconfronteerd met een parlementair onderzoek, de verhuurderheffing, werd garantiestellingsbeleid door het WSW aangescherpt, heeft het CFV haar toezicht verscherpt en zijn banken in het kader van hun risicobeheer beperkt bereid om (gedeeltelijke) financiering voor niet-DAEB activiteiten te verstrekken. Deze nieuwe situatie vereiste aanpassingen in het beleid van bijna alle corporaties en ook van ProWonen.

5.3 Financiële continuïteit

De commissie beoordeelt in hoeverre en hoe ProWonen haar financiële positie als maatschappelijke onderneming duurzaam op peil houdt. Daartoe heeft de commissie gesprekken gevoerd met de bestuurder, het managementteam en leden van de raad van commissarissen. Dit nadat de commissie managementstukken, de beschikbare cijfers van het Centraal Fonds voor de Volkshuisvesting (CFV), de Autoriteit woningcorporaties (Aw), het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) en het oordeel van de accountant heeft gelezen.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

Ratio's	2012	2013	2014	2015
Continuïteitsoordeel CFV	A1	geen aanleiding tot opmerkingen / interventies	geen aanleiding tot opmerkingen / interventies	geen aanleiding tot opmerkingen / interventies
Solvabiliteitsoordeel CFV	voldoende			
Interest Coverage Rate: norm is > 1,4.	2,8	2,8	2,7	2
Loan to Value: norm is < 75% en vanaf 2015 <50%	50%	47%	49%	45%
Dekkingsratio	16%	17%	19%	17%
Debt Service Coverage Ratio: norm is >1.	7,6	1,9	1,8	2,2

bronnen: continuiteitsbrief 2012, solvabiliteitsbrief 2012, toezichtbrieven 2013, 2014, 2015

De visitatiecommissie heeft vastgesteld dat ProWonen voldaan heeft aan de normstellingen van de externe toezichthouders en daarmee voldoet aan het ijkpunt voor een 6 (zie schema hierboven). De solvabiliteit van ProWonen is voldoende. De ICR is de rentedekkingsgraad en geeft aan hoe vaak de rente over leningen uit

de operationele kasstroom kan worden betaald. De Loan to Value geeft aan hoeveel geld een corporatie heeft geleend ten opzichte van de bedrijfswaarde van het vastgoed. Het beleid van WSW is dat een corporatie maximaal 75 procent van de bedrijfswaarde aan leningen mag aantrekken. ProWonen leende minder dan maximaal toegestaan is door het WSW. De norm wordt aangepast naar maximaal 50%, ook aan die norm voldoet ProWonen. De DSCR is de schuld-verdien ratio die aangeeft of er voldoende operationele kasstromen binnenkomen voor de rente en aflossing die de corporatie moet betalen. Op basis van het bovenstaande komt de commissie tot de conclusie dat de financiële continuïteit van ProWonen in de hele gevisiteerde periode voldoende gewaarborgd was.
De visitatiecommissie heeft 2 pluspunten toegekend op basis van de volgende constateringen.

ProWonen past haar strategisch voorraadbeleid en beleidsplannen regelmatig aan.
ProWonen voert haar beleid uit en past het daar waar nodig aan gewijzigde omstandigheden aan. De aanpassing van het duurzaamheidsbeleid in 2012 vormt een passend voorbeeld. Er is een woonvisie vastgesteld met aandacht voor krimp, duurzaamheid en vergrijzing, die voor gemeenten de basis vormde om realistisch lager bij te stellen en die door ProWonen wordt gebruikt om haar strategisch voorraad beleid op te baseren en haar voorraad te herstructureren. De wijze waarop met het vermogen wordt omgegaan is enerzijds kaderstellend en anderzijds ruimtebepalend voor de ambities die worden gesteld.

ProWonen heeft een gedegen, onderbouwde en vastgelegde eigen visie op de in het bovenop genomen schema vastgelegde grootheden en kengetallen.
De visitatiecommissie heeft vastgesteld dat ProWonen al jaren stuurt op de voorgeschreven grootheden en daarbij door de RvC vastgestelde normeringen hanteert die op veel punten strakker zijn gesteld dan die van de externe toezichthouders. ProWonen hanteert een (financieel) beleid dat ertoe moet leiden dat haar financiële mogelijkheden bij bestuurder en raad van commissarissen in beeld zijn om haar volkshuisvestelijke ambities te bepalen ten opzichte van de opgaven. Dit natuurlijk binnen kaders die de financiële continuïteit waarborgen, de financiële risico's in kaart brengt en minimaliseert, de financiële haalbaarheid van haar functioneren toetst om zo bij te dragen aan de kwaliteit van besluitvorming.

ProWonen stuurt vanuit die onderbouwde visie ook actief op die grootheden en kengetallen.
De visitatiecommissie heeft vastgesteld dat er via een compleet stelsel van beleid en systemen, vanuit die visie, actief wordt gestuurd en indien er afwijkingen worden geconstateerd actief wordt bijgestuurd. ProWonen is niet rijk, maar wel financieel gezond, waarbij het vermogen zit in het bezit. En zo hoort het ook. Het volkshuisvestelijk vermogen is door overheidsmaatregelen zoals de verhuurdersheffing afgenomen. Er is bijgestuurd. De visitatiecommissie heeft vastgesteld dat verwacht mag worden dat ProWonen's financiële positie de komende jaren verder zal verbeteren. In de meerjarenprognose laten de kentallen een positieve ontwikkeling zien.

ProWonen is tijdig gestart met en actief voorbereid op de (vereisten o.b.v. de) herziene woningwet
De laatste jaren neemt het aantal (wijzigingen in) regels van de rijksoverheid toe. Dat vraagt van corporaties een behoorlijk adaptief vermogen en aanpassingen in de administratie en werkwijze. ProWonen heeft zich actief op deze veranderingen voorbereid. ProWonen heeft voor de onderscheiding van DAEB (voor de doelgroep) en niet (voor de doelgroep) DAEB bezit gekozen voor administratieve scheiding. De activiteiten om het bezit te waarderen naar marktwaarde zijn tijdig aangevangen en de vereiste reglementen inzake

financieel beleid, beheer en risicobeheersing zijn op orde. De verlaagde maximale Loan to Value (verlaagd van 75 naar 50%) wordt niet overschreden en er is nadrukkelijke aandacht voor een sobere bedrijfsvoering.

ProWonen hanteert een in systemen vastgelegd integraal kasstroombeleid.

De visitatiecommissie heeft vastgesteld dat ProWonen niet alleen regelmatig maar ook stelselmatig stuurt op haar kasstroom. Niet alleen om te bekijken of aan de gestelde normeringen wordt voldaan maar ook om te beoordelen of er geen (extra) ruimte gaat ontstaan die benut kan worden voor de maatschappelijke opgave voor de doelgroep. Daardoor kon ProWonen in deze visitatieperiode, waarin diverse heffingen werden opgelegd én haar opgaven blijven realiseren én de ruimte vinden om extra te investeren én aan de interne en externe eisen blijven voldoen. Ieder jaar wordt het treasurybeleid en procuratieregeling (voor de komende 2 jaar) herijkt vastgesteld. Integraal kasstroombeleid staat of valt met een goede planning, vastlegging en naleving van bijvoorbeeld verkoop, sloop en nieuwbouw. In benchmarks is vastgesteld dat ProWonen deze planning, vastlegging en naleving beter voor elkaar heeft dan referentiecorporaties. Toekomstscenario's betreffende krimp vanaf 2025 hebben bijvoorbeeld geleid tot de beslissing om ten aanzien van het kasstroombeleid een buffer aan te houden van 2 miljoen euro positief per jaar. De visitatiecommissie waardeert dit positief aangezien ProWonen er blijk van heeft gegeven bij overmaat betrekkelijk snel haar ambities bij te stellen.

ProWonen stuurt vanuit scenario's waaruit effecten van beleidskeuzen op haar vermogen blijken.

De kasstromingssturingsmethodiek is goed. De plannen, systemen en de begroting worden regelmatig herijkt (onder meer via scenario's) en op risico's beschouwd. Daarbij wordt tenminste 10 jaar vooruit gekeken, maar waar mogelijk een doorkijk gemaakt naar de komende vijftig jaar. De normeringen die daarbij worden gehanteerd zijn doorgaans scherper geformuleerd dan de door de overheid gehanteerde minimale en maximale waarden. ProWonen heeft (nadat de gevolgen van de bewonersheffing en saneringssteun in kaart waren gebracht) tussentijds haar investeringsprogramma verruimt (doel van 35% energielabel B werd in 2013 al overschreden) en verscherpt ingezet op investeringen in de kwaliteit (bijna 50% heeft ondertussen een B label) en structuur van de woningen (bewoonbaarheid), op een wijze waarbij de investeringen bijdragen aan het verlagen van de woonlasten van haar huurders. De ruimte voor dit soort beslissingen wordt op basis van de in 2015 vastgestelde beleidsnota "Toetsen op de minimumnormen" vastgesteld op basis van alle voorgeschreven aspecten en normeringen. Daarnaast gebruikt ProWonen al jaren de IRR bij beslissingen ten aanzien van projecten. De verantwoordelijke manager (ondersteund door planning en control) monitort de kentallen en rapporteert in de tertiaalrapportages. De meerjarenramingen worden eveneens per tertiaal geactualiseerd (kasstroom, voorgeschreven kentallen, risico's, lening per vhe). ProWonen hanteert daarbij een systeem wat niet alleen inzicht geeft, maar het ook mogelijk maakt om met behulp van "knoppen" (zoals huren, bedrijfslasten et cetera) de gevolgen van veranderende omstandigheden zichtbaar te maken. Risico's worden zowel op bedrijfsniveau als projectniveau in beeld gebracht en waar nodig vertaald in bewakingsnormen.

ProWonen is financieel gezond en zal dit de komende jaren ook blijven.

ProWonen is financieel gezond. De visitatiecommissie heeft vastgesteld dat verwacht mag worden dat haar financiële positie de komende jaren verder zal verbeteren. In de meerjarenprognose laten de kentallen dat zien. De Autoriteit woningcorporaties zal gemeenten, huurders en corporaties binnenkort (uitgaande van de kentallen en de door toezichthouders gehanteerde normeringen) laten weten wat de ingevulde en nog

niet ingevulde investeringsruimte is. Deze informatie vormt een fraaie achtergrond waarlangs de huisvestingsvisie, vraag en aanbod in het spel tussen huurders, gemeenten en corporaties vorm zal krijgen. De visitatiecommissie heeft vastgesteld dat ProWonen zich doorgaans tijdig voorbereidt op de toekomst en gaat er daarom vanuit dat het nadenken over de besteding van niet benutte investeringsruimte (uitdunning, herstructurering, duurzaamheid, nieuwbouw en huurprijzen) bij ProWonen tijdig zal worden gestart.

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.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

	Netto bedrijfslasten (in euro's)		Ontwikkeling netto bedrijfslasten		Vhe per fte		Personeelskosten/fte (in euro's)	
	ProWonen	referentie	ProWonen	referentie	ProWonen	referentie	ProWonen	referentie
2012	€1.297	€1.265	-6,2%	+2,4%	91	101	€68.042	€68.887
2013	€1.203	€1.300	-13%	+5,3%	96	104	€71.352	€72.426
2014	€879	€900	-10%	-30%	102	106	€78.991	€75.116
2015	€840	nnb*	-4%	nnb*	106	nnb*	€72.881	nnb*

bronnen: CiP over 2012, 2013 en 2014
* De cijfers 2015 van de referentiecorporaties zijn nog niet beschikbaar.
De referentiegroep van ProWonen is: gemiddeld profiel met het accent op eengezinswoningen

De visitatiecommissie heeft 2 pluspunten toegekend op basis van de volgende constateringen.

ProWonen heeft haar bedrijfslasten door actief beleid behoorlijk omlaag gebracht
ProWonen was financieel gezond maar kende in 2012 nog (iets) hogere netto bedrijfslasten dan vergelijkbare corporaties. Die relatieve achterstand heeft ProWonen in de afgelopen drie jaren volledig ingelopen. Door een daling van respectievelijk 6,2%, 13% en 10% in 2012, 2013 en 2014 zijn de bedrijfslasten van ProWonen anno 2014 lager dan die van vergelijkbare corporaties (over 2015 is de vergelijking nog niet te maken). ProWonen heeft het aantal bedrijfslocaties op een geleidelijke wijze afgebouwd (de oorzaak van de eenmalige stijging van personeelslasten in 2014) en werkt momenteel vanuit één (prachtige) gecentraliseerde locatie in Borculo. Het aantal personeelsleden is afgenomen en per verhuureenheid relatief laag. ProWonen werkt actief samen in ProSiWo wat eveneens heeft bijgedragen aan lagere bedrijfslasten. Voor het omzetten van de achterstand in een voorsprong verdient ProWonen naar de mening van de visitatiecommissie complimenten; immers lagere bedrijfslasten dragen bij aan het positieve resultaat wat weer ten goede kan komen aan de sociale volkshuisvesting.

ProWonen heeft marktconforme onderhouds- en beheerslasten
De visitatiecommissie heeft vastgesteld dat de beheerskosten en onderhoudslasten tenminste marktconform zijn. Daar waar er afwijkingen zijn, zijn die toegelicht en rationeel onderbouwd

(bijvoorbeeld het versneld verduurzamen is transparant gekoppeld aan de planmatige onderhoudslasten). ProWonen monitort via benchmarks in hoeverre haar lasten van onderhoud en beheer marktconform zijn. De lasten blijken doorgaans iets onder de marktconforme normering te liggen en een enkel jaar iets daarboven.

ProWonen heeft doelstellingen voor zowel kosten en baten om zo de bedrijfsvoering doelmatiger te maken
De visitatiecommissie heeft vastgesteld dat ProWonen een meerjarige visie heeft op en onderbouwde doelstellingen voor het realiseren van efficiëntie. Deze zijn vastgelegd in meerdere documenten en worden ook gemonitord. In de bedrijfsplannen, de begroting en in ProWonen 2.0 en ProWonen 2020 zijn normeringen opgenomen met betrekking tot de bedrijfsuitgaven en bedrijfslasten.

ProWonen-pand Eibergen dicht

EIBERGEN. Het was 1 december en dus bleef het licht gisteren uit in het ProWonen-kantoor aan de Nieuwstraat. Medewerkers werken voortaan vanuit het Borculose kantoor. De samenvoeging was nodig omdat er meer online-contact is en minder personeel. foto Peter Zandee

ProWonen wil de bedrijfslasten verder omlaag brengen en het personeelsbestand op termijn verder laten krimpen tot een formatie tussen de 65 en 75 fte. Dit onder meer door het digitale klantloket te optimaliseren waardoor 80% van de klantvragen in de toekomst digitaal kan worden afgehandeld. Een voorbeeld van het werken aan de inkomsten is dat ProWonen het huurincasso proces lean heeft gemaakt en binnen de eigen organisatie heeft geborgd (< 0,5%) en actief werkt aan het tegengaan van mutatieleegstand (< 9 dagen) en aansluitende huur (> 80%). ProWonen beschouwt samenwerking als intrinsiek noodzakelijk voor verbetering van resultaten. Samen met haar partners werkt ProWonen aan een regionale woonagenda, een woningmarktmonitor, kernenfoto's, impulsplannen en aan de huisvesting van vergunninghouders. De visitatiecommissie is onder de indruk van het feit dat er (samen met regionale en lokale partners) inhoud wordt gegeven aan de begrippen samenwerking en delen. De visitatiecommissie beschouwt het met de partners (en wellicht Universiteit Twente) opstellen van een innovatieve visie en plan om de komende ontvolking niet alleen kwantitatief (reeds aangepast) maar ook sociaal (vergrijzing, winkelbestanden, scholing, concentratie woon-zorg in de woonkernen) tegemoet te treden als een kans voor alle partners in de achterhoek.

Vijf corporaties, waaronder ProWonen werken in ACo verband samen om kennis uit te wisselen, gezamenlijk op veranderingen in te spelen en kosten te besparen. Via 'Thuis in de Achterhoek' wordt

woonruimte samen verdeeld en verhuuractiviteiten samen verricht. Op basis van eigen investeringen, maar gestimuleerd door een subsidie van de provincie zijn in ACo verband 1.500 woningen versneld verbeterd en verduurzaamd.

De samenwerking in ProSiWo heeft tot doel de bedrijfslasten naar beneden te brengen en tegelijkertijd -in een krimpgebied- de kwaliteit op peil te houden en gaat aanzienlijk verder dan bij andere woningcorporaties. De visitatiecommissie vindt deze samenwerking uniek en getuigen van visie en van moed. De samenwerking in ProSiWo is gedurende de visitatieperiode 2011-2014 opgebouwd, niet in formele zin vastgelegd, maar tegelijkertijd zo bepalend voor de bedrijfsvoering van de drie corporaties geworden dat de visitatiecommissie eerder (bij de visitaties van Wonion en Sité) heeft geadviseerd om aan de samenwerking een formeel fundament ten grondslag te leggen. Daarvoor is ondertussen een basis gelegd die in 2016 zal leiden tot formalisering. De visitatiecommissie zou het een goede zaak vinden om het toezicht op de samenwerking eveneens aan een beschouwing te onderwerpen.
De visitatiecommissie heeft geconstateerd dat de afstemming in werkwijzen en procedures zo ver is gevorderd dat verdergaande samenwerking administratief tot verdere verbeteringen en besparingen kunnen leiden die de drie samenwerkende corporaties ten goede kunnen komen. De mogelijkheden tot verdere verbeteringen en besparingen in de bedrijfsvoering en administratie in ProSiWo verband kunnen aan een nadere beschouwing onderworpen worden.

Corporaties slaan handen ineen

Gelderlander 11-2-2012

Woningcorporaties Wonion, Sité en ProWonen hopen door samenwerking veel geld te besparen.

ULFT – Drie Achterhoekse woningcorporaties hebben de handen ineen geslagen om de kosten te drukken. Het gaat om Wonion, Sité Woondiensten en ProWonen.
De corporaties hopen door de krachten te bundelen, betere prijsafspraken te kunnen maken met leveranciers.
Wonion, Sité en ProWonen hebben samen meer dan 20.000 woningen. Een corporatie als Wonion heeft er 4.000. De verwachting is dat er forse kortingen bedongen kunnen worden bij grotere hoeveelheden.
De corporaties zoeken naar nieuwe mogelijkheden om te besparen om op die manier kortingen vanuit het rijk op te kunnen vangen. Het gaat daarbij om miljoenen euro's.
De corporaties moeten volgens eigen zeggen wel snijden in de kosten. Onder meer gedwongen door maatregelen vanuit Den Haag.
Voor Wonion kan dat een jaarlijkse korting betekenen van zo'n 2 tot 3 miljoen euro. Directeur Harrie Kuypers: „Dat is ongeveer 10 procent van onze inkomsten. Zie dat maar terug te winnen zonder de huren fors te verhogen. Dat willen we ook niet en gaan we ook niet doen. Maar wat dan? Ja, daar zijn we nog niet helemaal uit."
De corporaties hebben verschillende werkgroepen opgezet om de mogelijkheden van kostenreductie te onderzoeken.
Gedacht wordt aan gezamenlijke inkoop van keukens en ICT. Ook wordt bekeken of het onderhoud gezamenlijk aanbesteed kan worden.
Het gaat volgens Kuypers niet alleen om geld. „We dagen de ondernemers die zich bezighouden met onderhoud ook uit om te komen met nieuwe ideeën. Daarbij gaat het om efficiency, maar ook klantvriendelijkheid.
De corporaties werken al intensief samen bij het aanbieden van huurwoningen. Achterhoekse corporaties hebben een gezamenlijke website waar alle woningen op worden aangeboden.
Ook vindt er uitruil van kennis en kunde plaats. „Wij zijn natuurlijk een betrekkelijk kleine corporatie. We hebben niet alle kennis in huis. Daar moesten we soms dure externen voor inhuren. We hebben met onze collega's afgesproken dat we expertise gaan uitruilen. Dat scheelt behoorlijk in de kosten."
Kuypers verwacht niet dat de samenwerking uiteindelijk zal uitmonden in een fusie.
„Daar kiezen we niet voor. We koesteren de eigenheid van onze eigen corporatie. Maar als de noodzaak zou worden aangetoond, dan moet het misschien wel."
De eigenheid van Wonion ligt volgens Kuypers onder andere in de wil om duurzaam bezig te zijn. De corporatie heeft inmiddels een zogenoemd nulenergiewijkje gebouwd in Ulft. „Maar we doen veel meer. Wij vinden dat onze verantwoordelijkheid. Naar de toekomst en naar onze bewoners. Maar door die extra heffingen uit Den Haag komen die zaken wel onder druk te staan. Dat houdt me wel bezig."

▶ **De corporaties Wonion, Sité en ProWonen hebben samen meer dan 20.000 woningen.**

ProWonen onderneemt actie bij geconstateerde afwijkingen

De visitatiecommissie heeft vastgesteld dat een strakke PDCA doelstelling wordt gehanteerd. Er wordt zowel maandelijks, tertiaal als jaarlijks gecontroleerd en door teamleiders, managers, MT, bestuurder en RvC bijgestuurd. De besprekingen beperken zich niet tot de KPI, maar zijn breder en betreffen ook het proces en personele aspecten. Bijsturen lijkt binnen ProWonen 'gewoon en continu' plaats te vinden.

5.5 Vermogensinzet

De visitatiecommissie heeft beoordeeld of en op basis waarvan ProWonen 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 9.

De visitatiecommissie heeft beoordeeld of en op basis waarvan ProWonen 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 heeft vastgesteld dat de corporatie een onderbouwde visie heeft op de gewenste omvang van eigen vermogen en vreemd vermogen. ProWonen is financieel gezond, waarbij het vermogen zit in haar bezit. En zo hoort het ook. Omdat het vermogen zit in “steen” vormt onbehoorlijke kasstroomsturing voor corporaties een risico. ProWonen heeft echter én een goede kasstroomsturing én goed treasurybeleid; kortom haar financiële beleid en bewaking is op orde. Het financiële beleid, treasurystatuut en -beleid, risicobeleid en het interne controleplan vormen voorbeelden van beleidsinstrumenten. Daarmee voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een zes.

De visitatiecommissie heeft 3 pluspunten toegekend op basis van de navolgende constateringen:

ProWonen wil rijkdom zichtbaar maken in lage woonlasten en/of de kwaliteit van haar bezit
De visitatiecommissie heeft vastgesteld dat ProWonen zich herkenbaar bewust is van de omvang en ontwikkeling van het eigen vermogen in relatie tot de eigen maatschappelijke doelen. In de ondernemingsplannen, maar ook in de jaarverslagen is dit uitgangspunt beschreven, verantwoord en gemotiveerd en in de dagelijkse bedrijfsvoering en bedrijfssystemen is dit herkenbaar verankerd. De commissie heeft vastgesteld dat in veel (nagenoeg alle) beschouwingen worden de prestaties aan de visie op eigen vermogen en de verhouding EV/VV getoetst. Ook uit de interviews gaf vrijwel iedereen (van hoog tot laag) blijk van de continue beschouwing van externe opgaven aan interne (on)mogelijkheden. ProWonen is zich zeer bewust van haar maatschappelijke taken en tegelijkertijd van de noodzaak tot continuïteit.

ProWonen past haar strategisch (voorraad)beleid regelmatig aan
De commissie heeft vastgesteld dat activiteiten voortdurend (meerjarig, per jaar, per tertiaal) worden getoetst aan EV en VV en de verhouding daartussen. Daarbij wordt ook steeds gekeken of de situatie versnelling behoeft of bijstellingen nodig zijn binnen de afgesproken en gehanteerde parameters. ProWonen heeft haar beleidsplan voor de periode 2011-2015 vastgesteld, heeft dat tussentijds bijgesteld en ondertussen een nieuw beleidsplan voor de komende jaren vastgesteld in overleg met de gemeenten en huurders. Deze beleidsplannen vormen het referentiepunt voor jaarplannen waarin concrete acties en resultaten staan beschreven die moeten bijdragen aan het realiseren van de doelstellingen. De visitatiecommissie heeft vastgesteld dat ProWonen enerzijds in regionaal verband de meerjarige woningbehoefte in kaart heeft gebracht en anderzijds voor alle gemeenten en kernen een visie op haar bezit en de gewenste ontwikkeling heeft beschreven en dit heeft vertaald in plannen van nieuwbouw, groot onderhoud- en renovatie en financieel op gevolgen en risico’s heeft bekeken. Op deze wijze paart ProWonen een op regionaal behoefteonderzoek gebaseerde actueel onderbouwde visie op haar maatschappelijke prestaties aan actueel inzicht in de omvang en de ontwikkeling van het eigen vermogen en de verhouding eigen vermogen / vreemd vermogen.

ProWonen is transparant over de inzet van haar vermogen

ProWonen bekijkt tevoren en evalueert meer dan één maal per jaar haar vermogensinzet op haar prestaties. Niet alleen intern maar eveneens in besprekingen met de stakeholders. De visitatiecommissie heeft motivatie en verantwoording aangetroffen in onder meer de bedrijfsplannen, interne bedrijfssystemen, jaarverslagen en op internet. Dit maakt keuzes herkenbaar met betrekking tot het (des)investeren van het vermogen in maatschappelijke projecten, duurzaamheid, vergrijzing, de centra van de kernen en leefbaarheid. ProWonen kijkt zowel financieel als inhoudelijk nadrukkelijk ook naar de toekomst. In de jaarverslagen wordt op een creatieve wijze, per doelstelling, aangegeven wat de vastgestelde doelen zijn, in hoeverre die zijn gerealiseerd en wat de plannen voor het lopende jaar zijn. Zowel met betrekking tot de maatschappelijke doelen als met betrekking tot de bedrijfsvoering wordt zo op een heldere wijze inzicht verschaft in de gekozen richting en de voortgang ervan.

ProWonen hanteert een vaste sturingsmethodiek ten aanzien van de bedrijfsvoering en prestaties

Visie en koers op deze punten uit het ondernemingsplan is vertaald in speerpunten, die zijn vertaald in jaarlijkse tactische doelstellingen, die zijn vertaald in KPI 's voor medewerkers. Op dit alles wordt in een strak gehanteerde PDCA cyclus gestuurd en bijgestuurd, Bijvoorbeeld nieuwbouw wordt getoetst op diverse investeringsnormen maar eveneens aan de bijdrage op de ontwikkelvisie en betaalbaarheidsvisie. ProWonen hanteert integrale vastgoedsturing waarbij wordt gestuurd op zowel het maatschappelijk als op het financieel rendement met aandacht voor markt en financiële risico's en heeft daartoe een goed inzicht in de portefeuille, onderhoud en meerjarige mutaties in haar bezit.

5.6 Bewonder- en verwonderpunten

Bewonderpunten

- De systemen en kasstroombesturing zijn goed op orde.
- ProWonen is en blijft financieel gezond, heeft flink geïnvesteerd in verdunning, herstructurering en duurzaamheid en maakt zo de omvang en kwaliteit van haar bezit in snel tempo toekomstbestendig.
- ProWonen investeert in duurzaamheid, verwerkt de kosten daarvan maar ten dele in de huur en zondert dat deel af van de huurverhoging, waardoor voor de huurders ook op termijn een voordelig saldo qua woonlasten blijft bestaan.
- ProWonen investeert relatief veel in duurzaamheid.
- De systemen van de ProSiWo corporaties zijn op leanheid getoetst, herijkt en geharmoniseerd. Controlling kan zo in de toekomst bijsturingsvermogen paren aan bedrijfsvergelijking of zelfs bedrijfsconsolidatie waardoor risico's en kansen beter kunnen worden beoordeeld.

Verwonderpunten

- De samenwerking in ProSiWo is gedurende de visitatieperiode niet in formele zin vastgelegd, maar tegelijkertijd zo bepalend dat er een formeel fundament aan ten grondslag behoort te liggen. Daarvoor is ondertussen een basis gelegd die in 2016 zal leiden tot formalisering. De visitatiecommissie zou het een goede zaak vinden om het toezicht op de samenwerking eveneens aan een beschouwing te onderwerpen.
- Er zijn nog niet benutte kansen om verdere verbeteringen en besparingen te bereiken in de bedrijfsvoering en administratie in ProSiWo verband.

5.7 Totale beoordeling presteren naar vermogen

De visitatiecommissie beoordeelt het presteren naar vermogen met een 8,4:

Presteren naar Vermogen	Beoordeling visitatiecommissie
financiële continuïteit	8
doelmatigheid	8
vermogensinzet	9
Oordeel	**8,4**

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 krimpstatus van de Achterhoek noodzaakt in de ogen van de directeuren-bestuurders van ProWonen, Sité en Wonion tot inhoudelijke afstemming van bijvoorbeeld huurbeleid en strategisch voorraadbeleid. Deze drie collega's hebben afspraken over samenwerking en kennisuitwisseling van verschillende afdelingen van hun corporaties. Gezamenlijk is tot de aanschaf en inrichting van een ERP-systeem besloten. In samenhang met het ERP-systeem is er ook gekozen om de digitale dienstverlening gezamenlijk te organiseren en in te richten.

In de afgelopen jaren werden grote hervormingen in de zorg doorgevoerd met grote gevolgen voor zorgvastgoed. Sinds 2012 wordt het systeem van nacalculatie afgebouwd. Geleidelijk tot 2018 gaan de zorginstellingen zelf het exploitatierisico dragen. Sinds 2015 kunnen alleen nog mensen met een zorgprofiel van 4 of hoger naar een verzorgingshuis of verpleeghuis. Het leegstandsrisico neemt daardoor toe.

In het zogenaamde Koersdocument 'ProSiWo onderweg naar 2020' wordt de governance van de samenwerking aangestipt: 'de organische weg vraagt om goede samenwerking tussen de directeuren en raden van commissarissen'. Voor de ondernemingsraden zijn al raamafspraken gemaakt voor de medezeggenschap in ProSiWo verband. Met de raden van commissarissen is er nog niet een dergelijke raamovereenkomst. Op het moment van visiteren (april 2016) is een verkenning afgerond op dit terrein, welke werd ondersteund door Jan Boonstra, hoogleraar management van veranderingen in organisaties, met als uitkomst dat de samenwerking als een strategische alliantie wordt benaderd (kapstok-model).

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

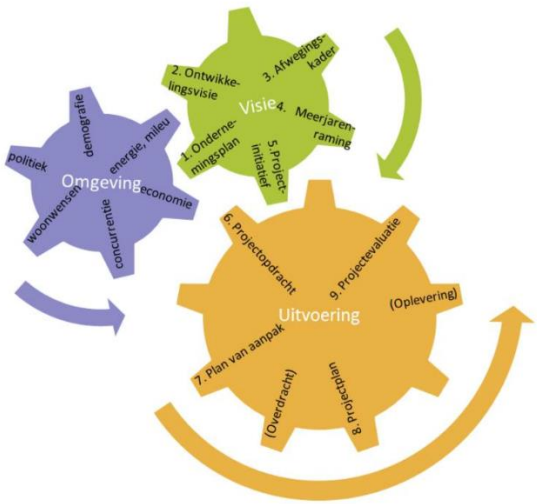
Het ijkpunt "Plan" is opgebouwd uit de onderdelen "visie" en "vertaling doelen"

Visie

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De corporatie voldoet aan het ijkpunt; zij heeft een actuele visie vastgelegd op haar eigen positie en toekomstig functioneren. De commissie kent 1 pluspunt toe, vanwege de actieve wijze van hanteren van de visie en frequent bijstellen van onderliggende doelen. De werkgroep vastgoedsturing (met vertegenwoordigers van alle afdelingen) formuleert initiatieven voor maatregelen in de bestaande woningvoorraad en nieuwbouw. Het afwegingskader bestaat uit indicatoren voor het maatschappelijk- en financieel rendement. Aan de hand van de speerpunten uit het ondernemingsplan heeft ProWonen invulling gegeven aan het maatschappelijk rendement, dit is in de tijd aangepast. Elk jaar wordt de totale projectenportefeuille die opgenomen wordt in de meerjarenraming tegen het licht gehouden zowel qua aantal te bouwen eenheden als qua planning. Dit is een in de ogen van de commissie bijzonder mooi en effectief instrument gebleken.

De ontwikkelingsvisie -als eerste stap in de vastgoedsturing- beschrijft de langjarige ambitie. Op basis van een omgevingsanalyse bepaalt ProWonen de opgave. Dit doet men door het raadplegen van (markt)onderzoeken, wetgeving, economische scenario's, duurzaamheidsambities van de sector et cetera. Daarnaast bespreekt ProWonen met de belanghebbenden de regionale en lokale opgave. Zo paste men in 2014 de ontwikkelingsvisie aan op de uitkomsten van de kernenfoto's. In onderstaand plaatje is dit proces grafisch weergegeven.



Vertaling doelen

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

Ook op dit punt voldoet de corporatie aan het ijkpunt. ProWonen heeft haar visie vertaald naar strategische en tactische doelen en operationele activiteiten, alsmede naar financiële randvoorwaarden op zodanige wijze dat deze te monitoren zijn.

De bevolkingskrimp, toename van huishoudens met een laag inkomen en aandacht voor duurzaamheid spelen een belangrijke rol in de langjarige vastgoedstrategie. In het ondernemingsplan 2011-2015 is de transformatie van de woningvoorraad vertaald naar concrete aantallen per woningtype. Deze aantallen komen overeen met de prestatieafspraken met de gemeenten. Deze aantallen zijn jaarlijks op basis van de ontwikkelingsvisie in de tussenliggende tijd geactualiseerd op basis van de onderzoekscijfers en regionale afspraken.
De ontwikkelingsvisie beschrijft de gewenste samenstelling van ons woningbezit in 2020. Jaarlijks wordt de ontwikkelingsvisie geactualiseerd aan de hand van de marktsituatie, de meest recente bevolkingsprognose, en de evaluaties van recente vastgoedprojecten. Deel A van de ontwikkelingsvisie beschrijft de visie van ProWonen op de marktopgaven en de keuzes die ProWonen daarin maakt. De marktontwikkelingen en de klantbehoeften zijn het vertrekpunt. Zij bepalen in eerste instantie de keuzes die ProWonen maakt voor de optimale ontwikkeling van haar bezit tot 2020. Zij geeft daarmee invulling aan het speerpunt 'passende woning' uit het ondernemingsplan. Deel B is het uitvoeringsplan, waarin per kern de projecten worden beschreven. Hierbij wordt ook gekeken naar de haalbaarheid van de ambities die volgen uit deel A. Daarbij gaat het om de haalbaarheid in tijd, geld, capaciteit, beschikbare bouwlocaties, en inpassing in gemeentelijk beleid.

De commissie kent hier twee pluspunten toe. De motivatie is met name gelegen in actieve wijze waarop het planningssysteem wordt gehanteerd. Het handelen wordt daadwerkelijk afgestemd op de doelen (en gemonitord ten opzichte van de doelen). Met andere woorden: het hele systeem van strategische- tactische en operationele planning (en monitoring) wordt als een betrouwbaar kompas gehanteerd bij besluit-vorming en oordeelsvorming. De financiële plan- en verantwoordingslijn lopen hier integraal in mee.
Het jaarlijks actualiseren van de ontwikkelingsvisie zorgt voor een actuele koers.

De commissie heeft daarnaast waardering voor de wijze waarop de organisatie is mee veranderd met de veranderende context. ProWonen 2.0 is een document (uit 2011) waar de beoogde organisatieverandering is beschreven: de nieuwe organisatie inrichting moest bijdragen aan de doelstellingen en randvoorwaarden uit het ondernemingsplan. In de gesprekken en uit de documenten blijkt dat de planning van ProWonen 2.0 mooi gelijk op heeft gelopen met en heeft bijgedragen aan de ombuiging van de corporatie richting haar belanghebbenden en klanten. 'Buiten' en 'binnen' zijn wat dat betreft in goede samenhang aangestuurd.

De visitatiecommissie beoordeelt het meetpunt plan met een 7,5:

Besturing / plan	Beoordeling visitatiecommissie
visie	7
vertaling doelen	8
Oordeel	**7,5**

6.3.2 Check

Monitoring en rapportagesysteem

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

De corporatie beschikt over een monitoring- en rapportagesysteem waarmee periodiek gevolgd en gemeten wordt hoe de voorgenomen prestaties (volkshuisvestelijk, financieel en op het gebied van de bedrijfsvoering) vorderen. ProWonen voldoet hiermee aan het ijkpunt. De commissie heeft geconstateerd dat ProWonen een goed monitoring en rapportage systeem heeft, waarvoor zij 2 pluspunten toekent. We hebben namelijk gezien dat ProWonen een consistent en expliciet systeem hanteert, met heldere indicatoren, zowel voor organisatie als raad van commissarissen, dat samen met het ruim voldoende ingericht planningsproces een betrouwbare koers van ProWonen garandeert. De bewaking van projecten sluit goed aan bij de geformuleerde visie en de vertaling daarvan uiteindelijk in operationele activiteiten binnen financiële randvoorwaarden.
De voortgang en mogelijke (financiële) afwijkingen van het project en de gevolgen hiervan worden in de bedrijfsrapportage meegenomen. Het effect van deze transparante werkwijze met expliciete marges en verantwoordelijkheidsverdeling is dat continu kan worden bijgestuurd.
Er wordt gewerkt met diverse benchmarks, onder andere ook in ProSiWo-verband.

6.3.3 Act

Sturing bij afwijkingen

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

ProWonen stuurt bij indien zij afwijkingen heeft geconstateerd: 1. In eerste instantie door acties om alsnog de doelen te realiseren; 2. Door de doelen zelf aan te passen (in tweede instantie). Hiermee voldoet zij aan het ijkpunt. Voorbeelden hiervan zijn:

- Uit de KWH-meting 2011 bleek ProWonen geen voldoende (<7) te scoren op de klachtafhandeling; de score lag ook onder het landelijk gemiddelde. Het onderwerp klachtenafhandeling is om deze reden opgenomen in het werkplan 2012 met bijbehorende beleidsvraag: ‘Hoe kan ProWonen een klachtenmanagementsysteem inrichten zodat het proces rondom registratie en afhandeling duidelijk is voor zowel de medewerkers als voor de klanten van ProWonen?’. Het is de commissie gebleken dat de corporatie echt wil leren van haar feedback en haar inzet is daar dan ook op gericht.
- In de gemeente Berkelland bleek het een grote uitdaging om de taakstelling voor statushouders in 2015 te halen. Door omstandigheden was er een achterstand opgebouwd. Er zijn gesprekken gevoerd met de betrokken partijen over de taakstelling. Een onderzoek naar de oorzaken heeft in eerste instantie de oplossing van tijdelijke huisvesting opgeleverd en uiteindelijk de creatieve oplossing om woningen uit de markt te nemen en op die manier beschikbaar te kunnen stellen.
- De verkoopdoelstellingen waren in het begin van de visitatieperiode nogal anders dan aan de verkoopdoelstellingen aan het eind van de visitatieperiode. Hier is drastisch bijgestuurd, vanwege gewijzigde inzichten en omdat het financieel ook niet nodig was.

De commissie kent 2 pluspunten toe. Zij heeft de corporatie leren kennen als een organisatie die in allerlei situaties met diverse oplossingen is gekomen, indien het nodig bleek om bij te sturen. Het kenmerkt de corporatie dat zij durft te blijven zoeken met de partners in veranderende contexten naar werkbare oplossingen, passend binnen haar doelstellingen en bijdragend aan de doelstellingen van de ander.

ProWonen is een principiële partner (het is duidelijk waarvoor zij staat) maar geen starre partner. ProWonen staat open voor de mogelijkheid van voortschrijdend inzicht.

De visitatiecommissie het prestatieveld besturing met een 7,8:

Prestatieveld besturing	Beoordeling visitatiecommissie
plan	7,5
check	8
act	8
Oordeel	**7,8**

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 toezicht: 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 6.

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel omdat ProWonen voldoet aan het ijkpunt. De raad van commissarissen heeft profielschetsen vastgelegd die passen bij de aard en de omvang van de corporatie en die voorzien in elk geval in ervaring met volkshuisvestingsaangelegenheden en financiële expertise. De raad van commissarissen wierf gedurende de visitatieperiode 2 nieuwe leden, in het openbaar en in goed overleg met de huurdersorganisatie. Er is een voorzitter geworven met het profiel vastgoed / financiën. De nieuwe voorzitter van de raad van commissarissen is lid van de auditcommissie (niet als voorzitter maar als lid, omdat je als voorzitter van de raad van commissarissen geen voorzitter van de auditcommissie mag zijn). De raad van commissarissen besteedt aandacht aan de deskundigheid van haar leden. Ook voordat de zogenaamde Permanente Educatie –verplichting van kracht werd (2015) is – onder andere in collectief verband- de nodige kennis opgedaan over diverse relevante onderwerpen: TeWoon, Energieneutraal et cetera. Alle leden van de raad van commissarissen zijn lid van de VTW en nemen regelmatig deel aan

bijeenkomsten van de VTW. Nieuwe leden voeren uitgebreide gesprekken met bestuurder en leden van het managementteam en de ondernemingsraad en volgen een introductiecursus van bijvoorbeeld de VTW.

Rolopvatting

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel omdat ProWonen aan het ijkpunt voldoet: de raad van commissarissen is zich bewust van haar rollen als toezichthouder, werkgever van de bestuurder en klankbord. Zij houdt de rollen scherp in de gaten en heeft de juiste balans tussen afstand en betrokkenheid. De relatie tussen raad van commissarissen en bestuurder is voldoende open, zakelijk en professioneel om elkaar aan te spreken. De visitatiecommissie kent 1 pluspunt toe, omdat de raad van commissarissen haar rollen actief en gedegen vervult: zij legt diverse werkbezoeken af, houdt beleidsdagen met het voltallig MT en onderhoudt periodiek contact met ondernemingsraad en huurdersorganisatie.
De raad van commissarissen staat open voor verandering en samenwerking met Sité en Wonion. Op 19 augustus 2014 is het Koersplan ProSiWo in de raad van commissarissen besproken en goedgekeurd. De raad van commissarissen geeft nadrukkelijk blijk van betrokkenheid bij grote maatschappelijke thema's zoals de huisvesting van vluchtelingen met een verblijfsvergunning. De raad van commissarissen denkt daar over mee en geeft de organisatie daarin de ruimte om creatieve oplossingen te zoeken en te vinden om aan de taakstelling van de gemeenten te kunnen voldoen.

Zelfreflectie

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 5.

Het is voor de commissie onvoldoende traceerbaar of de raad in de betreffende periode relevante informatie bij heeft gehouden voor het evalueren van de eigen prestaties . Dit in aanvulling op de constateringen en voornemens in gesprekken hierover. De visitatiecommissie komt dan ook tot het oordeel dat ProWonen niet voldoet aan het ijkpunt en kan daarom volgens de methodiek hoogstens een 5 halen. In de zelfvaluatie 2012 is naar het eigen functioneren gekeken. Er is gewerkt volgens het Governance model. Naast het eigen functioneren en de eigen rol is in de zelfevaluatie aandacht geweest voor de relatie met de bestuurder. In 2014 is geëvalueerd onder begeleiding van een extern deskundige, waarvan verslag is gemaakt. In 2013 en 2015 is echter geen expliciet moment voor de zelfevaluatie terug te vinden.

De visitatiecommissie beoordeelt het functioneren van de raad van commissarissen met een 6,0:

Functioneren raad van commissarissen	Beoordeling visitatiecommissie
samenstelling	6
rolopvatting	7
zelfreflectie	5
Oordeel	**6,0**

6.4.2 Toetsingskader

Actueel toetsingskader

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel omdat ProWonen voldoet aan de vereisten voor een 6. De raad van commissarissen hanteert een actueel toetsingskader en kan daar inzicht in geven. De compleetheid en de mate van verantwoording van het toetsingskader zijn dusdanig dat de commissie een pluspunt wil toekennen. Om toezicht te houden op de financiële risico's gebruikt de raad van commissarissen in de eerste plaats het treasuryjaarplan, jaarbegrotingen, meerjarenraming (waarin de ontwikkelingsvisie en het strategisch voorraadbeleid is vertaald), tertiaalrapportages en de jaarlijkse rapportage van de accountant. Vastgoedinvesteringen toetst de raad van commissarissen vanaf 2013 aan het investeringsstatuut en de bijbehorende normen die daarvoor zijn afgesproken eind 2012 en jaarlijks bij de begroting worden vastgesteld. Daarnaast maakt de raad van commissarissen gebruik van de beoordelingen van de toezichthoudende instellingen CFV, WSW en het ministerie van BZK. Voor toetsing op de strategieontwikkeling neemt de raad van commissarissen kennis van de ontwikkelingsvisie en het strategisch voorraadbeleid, welke jaarlijks worden geactualiseerd. Het toetsingskader biedt de bestuurder over het algemeen voldoende ruimte en duidelijkheid om daarbinnen de opgave voor ProWonen uit te voeren. In die enkele gevallen waar dit niet het geval is, wordt de afwijking op het toetsingskader besproken in de raad van commissarissen. Een voorbeeld van een situatie waarin sprake was van afwijking van het toetsingskader, was het projectplan Koppeldijk in Borculo. Tijdens de vergadering van de raad van commissarissen op 23 juni 2014 is discussie gevoerd over de afwijking van een aantal normen van het kader. Omdat er sprake was van marginale afwijkingen en de investering lager was dan de 3 miljoen waarvoor expliciete goedkeuring van de raad van commissarissen is vereist, is afgesproken deze situatie terug te laten keren bij de evaluatie van het investeringsstatuut. De discussie ging er toen over of er sprake kan zijn van een grijs gebied onder de formele goedkeuringsgrens van 3 miljoen euro.

6.4.3 Governancecode

Naleving governancecode

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

De naleving van de governancecode door ProWonen is prima op orde, gedurende de gehele visitatie-periode. De corporatie leeft de code na en past de bepalingen toe. Dit blijkt uit onder andere uit verslagen van de vergaderingen van de raad van commissarissen en documentatie op de site.
Het is de visitatiecommissie gebleken dat er sprake is van een combinatie in voorzitterschap van de raad van commissarissen van ProWonen en voorzitterschap de raad van commissarissen van een zakelijk gelieerde zorgpartij. De visitatiecommissie vindt dit -mede gegeven de onrust rondom zorgpartijen- een ongelukkige combinatie en heeft dit aspect -na overleg met de bestuurder, de raad van commissarissen en de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland- ter formele toetsing aan de governancecode voorgelegd aan de secretaris van governancecode commissie van Aedes. Aedes heeft aangegeven dat de combinatie van beide functies niet in formele strijd is met de governancecode. De corporatie is daarnaast

steeds volledig transparant geweest over deze dubbelrol en heeft in het benoemingsbesluit uitvoerig beschreven dat en op welke wijze de benoeming is getoetst op mogelijke belemmeringen zoals opgenomen in de geldende Governancecode Woningcorporaties, de Governancecode Zorg en de nieuwe Woningwet. De visitatiecommissie beoordeelt dit aspect daarom weliswaar formeel als voldoende, waarbij de bewuste keus voor de combinatie een keus is die langs de rand van de (bedoeling van) de governancecode scheert.

Prestatieveld intern toezicht	Beoordeling visitatiecommissie
functioneren raad van commissarissen	6,0
toetsingskader	7
governancecode	6
Oordeel	**6,3**

De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld intern toezicht met een 6,3:

6.5 Externe legitimering en verantwoording

Bij dit onderdeel beoordeelt de visitatiecommissie of de corporatie belanghebbenden bij beleidsvorming betrekt 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 9.

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel daar ProWonen voldoet aan het ijkpunt: de corporatie leeft de governancecode en de overlegwet na voor wat betreft de eisen aan externe legitimatie. De commissie kent 3 pluspunten toe, omdat:

- De corporatie een heldere visie heeft vastgelegd op wie haar belangrijkste belanghebbenden zijn en op de gewenste relatie met die belanghebbenden; bijvoorbeeld participatieovereenkomst met 5 huurdersverenigingen waarin de overlegstructuur en de manier van omgang met elkaar en gewenste relatie beschreven staat.
- De corporatie betrekt belanghebbenden op een actieve wijze, zowel bij het plannen als bij het verantwoording afleggen en terugkoppelen.
- Er vindt divers bestuurlijk overleg plaats met zorgpartijen en gemeenten en huurdersverenigingen daarin wordt ook de bijstelling van plannen besproken.
- De corporatie geeft op een actieve wijze invulling aan het overleg met huurders en huurdersverenigingen. Naast het formeel overleg op basis van de overlegwet: lokaal overleg per kwartaal, bestuurlijk overleg half jaarlijks en een per jaar met bestuurder en managementteam.
- Daarnaast zijn er vanuit de huurdersverenigingen diverse werkgroepen geformeerd, zoals werkgroep Woonlasten en werkgroep Communicatie.

- ProWonen heeft al in het ondernemingsplan 2011-2015 zich ten doel gesteld om 20% van al haar klanten daadwerkelijk te betrekken, niet alleen via klantenpanels maar ook via enquêtes en huiskamergesprekken. Het aantal klanten dat mee kan doen, overschrijdt al vanaf aanvang aan ruimschoots die 20%: in 2013, 2014 en 2015 respectievelijk 85%, 33% en 35%. Op deze wijze heeft ProWonen de laatste jaren duizenden bewoners betrokken, en medewerkers zijn op diverse niveaus en in zeer diverse settingen vertrouwd geraakt met het werken met klantcontacten.

6.5.2 Openbare verantwoording

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

De corporatie voldoet aan het ijkpunt omdat de corporatie (conform de eisen van de Governancecode) inzicht geeft in de realisatie van de beleidsdoelstellingen en hierover communiceert met relevante betrokkenen.
De commissie kent twee pluspunten toe op basis van de volgende overwegingen:

- De afgelopen vier jaar heeft ProWonen de door haar gerealiseerde prestaties op overzichtelijke wijze vermeld in openbare publicaties, waarbij ook telkens de onderlinge samenhang tussen doelstellingen duidelijk wordt.
- De combinatie van tekst / beelden oogt aantrekkelijk, is toegankelijk en op de doelgroep afgestemd.
- Door te zoeken op het trefwoord visitatie wordt bijvoorbeeld een overzichtelijk en interactief beeld van het presteren van de corporatie getoond.
- De visitatiecommissie heeft geconstateerd dat ProWonen de afgelopen jaren actief heeft gezocht naar methoden om belanghebbenden (nog) meer en ook beter te betrekken. Dit heeft eraan bijgedragen dat oordeel hebben uitgesproken over (de prestaties en communicatie van) ProWonen.

Prestatieveld externe legitimering en verantwoording	Beoordeling visitatiecommissie
externe legitimering	9
openbare verantwoording	8
Oordeel	**8,5**

De visitatiecommissie beoordeelt externe legitimatie en openbare verantwoording met een 8,5:

6.6 Bewonder- en verwonderpunten

Bewonderpunten

- De vastgoedsturing is bewonderenswaardig.
- De commissie vindt het ook een bijzonder punt, dat door te zoeken op het trefwoord visitatie een heel overzichtelijk en interactief beeld van het presteren van de corporatie wordt getoond.
- De beleidsnotitie waarin naast het feitelijk voldoen aan de afspraken voor wat betreft het aanbod van woningen, er genuanceerd over de maatschappelijke integratie van de statushouders wordt nagedacht en gehandeld.
- Een 'lean-project' over de huisvesting van statushouders leverde bijvoorbeeld op, dat het inschrijven bij de corporatie bij voorkeur om 14 uur wordt gepland, opdat daarvoor gereisd kan worden en daarna aansluitend de papieren in orde kunnen worden gemaakt bij de gemeente.

Verwonderpunten

- Beperkte samenwerking met andere raden in ProSiWo verband.
- Het ontbreken van een expliciete afweging in de raad van de commissarissen, over de (on-) wenselijkheid van de combinatie voorzittersrol / profiel financiën. De voorzitter is niet expliciet geworven op financiën. Toen bleek dat hij daarop paste, is echter geen afweging gemaakt of het misschien wenselijk zou zijn de op dat moment andere openstaande vacature voor een commissaris te richten op een collega met een financieel profiel.

6.7 Totale beoordeling Governance

De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld Governance in totaliteit met een 7,6:

Governance	Beoordeling visitatiecommissie
besturing	7,8
intern toezicht	6,3
externe legitimatie en verantwoording	8,5
Oordeel	**7,6**

7 Bijlagen

- Position paper
- Factsheet maatschappelijke prestaties
- Overzicht geïnterviewde personen
- Korte cv's visitatoren
- Onafhankelijkheidsverklaringen Cognitum en visitatoren
- Meetschaal
- Werkwijze visitatiecommissie
- Bronnenoverzicht
- Uitgebreid overzicht prestaties

Position paper

prowonen

POSITION PAPER

ProWonen is een Achterhoekse corporatie met een uitgestrekt werkgebied verdeeld over de gemeenten Berkelland, Bronkhorst en Oost-Gelre. We staan midden in de samenleving en dichtbij onze klant. Het helpen van mensen die niet zelf in de eigen huisvesting kunnen voorzien, door het verhuren en onderhouden van onze woningen, vormt al meer dan 100 jaar de kern van ons werk. Dit doen we door onze bijna 8.000 woningen betaalbaar en beschikbaar te houden voor de mensen die op onze hulp aangewezen zijn. Voor sommige specifieke groepen mensen zetten we een stapje extra, zoals urgent woningzoekenden (waaronder vergunninghouders). Dit doen we samen met onze maatschappelijke partners.

Door te investeren in energiebesparende maatregelen en bewustwording over het energieverbruik leveren we een bijdrage aan het beperken van de woonlasten voor onze klanten. We investeren de komende jaren extra in het verder verduurzamen van onze woningen. We luisteren naar wat onze klanten en omgeving van ons vragen en kijken waar we onze dienstverlening kunnen aanscherpen of verbeteren. Online kunnen klanten 24 uur per dag zaken met ons doen; zo werken we aan eigentijdse dienstverlening. ProWonen is financieel gezond en dat willen we graag zo houden, zodat er ook in de toekomst voldoende betaalbare woningen beschikbaar blijven in ons werkgebied. We kijken daarom kritisch naar onze investeringen en hoe we georganiseerd zijn.

In deze position paper blik ik samen met u terug op de highlights van de afgelopen vier jaar (2012-2015). Waar lagen onze opgaven en wat hebben we samen met onze partners kunnen bereiken? Voor meer informatie verwijs ik u naar de onderliggende prestatietabellen en factsheet.

Algemeen
De afgelopen periode is er veel gebeurd en veranderd in de corporatiewereld. De crises, bezuinigingen, heffingen, nieuwe wetgeving en de bevolkingskrimp maakten meer dan eens duidelijk dat we het niet alleen kunnen. We hebben veel tijd en energie gestoken in de samenwerking met onze belanghebbenden. Het ging niet altijd van zelf, maar ik ben trots op waar we nu staan en wat we samen hebben kunnen bereiken. We weten elkaar te vinden en zetten ons samen in voor het prettig wonen in de Achterhoek; elk met de verantwoordelijkheid voor het eigen deel en samen voor het geheel.

Opgaven en ambities
Voldoende passende woningen voor huidige en toekomstige klanten was en blijft één van de belangrijkste opgaven voor ProWonen. De bevolkingskrimp, toename van huishoudens met een laag inkomen en aandacht voor duurzaamheid spelen een belangrijke rol in onze langjarige vastgoedstrategie. In ons ondernemingsplan 2011-2015 hebben we de transformatie van onze woningvoorraad vertaald naar concrete aantallen per woningtype. Deze aantallen komen overeen met de prestatieafspraken met onze gemeenten. Deze aantallen zijn op basis van onze ontwikkelingsvisie in de tussenliggende tijd geactualiseerd op basis van de onderzoekscijfers en regionale afspraken. Waar eerst vooral de aandacht uit ging naar nieuwbouw is in de afgelopen jaren het accent verschoven naar kwaliteitsbehoud en –verbetering van de bestaande woningvoorraad en de betaalbaarheid en verdere verduurzaming hiervan. ProWonen hecht aan een gedeelde visie over de Achterhoekse opgave, daarom hebben we actief deelgenomen en bijgedragen aan onder meer de regionale woonvisie, het Achterhoeks Woonwensen- en Leefbaarheidsonderzoek, de woningmarktmonitor en de kernenfoto’s. Waar de corporaties elkaar onderling al snel gevonden hadden, is het fijn dat er ook tussen en met de Achterhoekse gemeenten meer consensus is over de opgave.

We hebben de afgelopen jaren veel geïnvesteerd in (vervangende) nieuwbouw en onderhoud. Per saldo is er bijvoorbeeld geen opgave meer in de bouw van nultredewoningen. De wijkplannen De Koppel (Borculo) en De Berg (Neede) zijn grotendeels gerealiseerd; 159 woningen zijn gesloopt, 193 gebouwd en 322 woningen hebben groot onderhoud gehad. Binnen de impulsplannen zijn zo'n 550 woningen extra verduurzaamd zonder dat de huren werden verhoogd. We hebben in 2014 het beoogde resultaat (minimaal 35% van onze woningen Label B of hoger) al behaald en besloten de lat hoger te leggen. We werken nu aan maximaal 10% niet-groene energie labels in 2020. ProWonen kiest ervoor om de komende jaren te blijven investeren in het verder verduurzamen van onze woningen. Betaalbare woonlasten vormt een blijvend actueel thema. 90% van onze woningen is goedkoop of betaalbaar en voor 99% van onze huurwoningen kan huurtoeslag worden aangevraagd. De huurverhoging hebben we beperkt kunnen houden en in overleg met de huurdersverenigingen hebben we de gemiddelde streefhuur verlaagd.

De kwetsbaarheid van onze klantgroepen vroeg om extra inzet in het sociale domein (leefbaarheid, transities zorg), op klantparticipatie (klanten nadrukkelijk uitnodigen om mee te denken en mee te doen) en op verbetering van ketensamenwerking (zoals bij de zorgconcepten rond De Wehme in Vorden, maar ook in de sociale wijkteams van de gemeenten en in het huisvestingsproces van vergunninghouders). Klanten worden tijdens projecten ondersteund door onze klantbegeleiders. Woonconsulenten hebben korte lijnen met hun lokale netwerkpartners. Zo hebben we de huurachterstanden beperkt kunnen houden, is het aantal overlastzaken stabiel gebleven en zijn er weinig ontruimingen geweest. Samen met de gemeente Berkelland hebben we in de wijkplannen extra aandacht besteed aan de leefbaarheid in de wijk, tijdens en na de werkzaamheden. Samen met onze zorgpartners hebben we diverse projecten in de periode 2012 t/m 2015 gerealiseerd. Met de bouw van 129 eenheden voor de bijzondere doelgroepen is er anno 2016 geen bouwopgave meer is.

We hebben hard gewerkt aan het realiseren van de opgaven. Ik ben blij dat we zo'n stap voorwaarts hebben kunnen zetten en er regionaal en lokaal meer consensus is over de gezamenlijke opgave.

Cijfer bestuurder: 8

Belanghebbenden
We zijn niet gewend veel over onze ambities en prestaties te praten, we werken er liever aan en laten ze voor zichzelf spreken. We hebben in de afgelopen periode actief geïnvesteerd in de samenwerking met collega corporaties (ProSiWo[1], ACo[2]) en onze belanghebbenden; op bestuurlijk niveau, maar ook op leidinggevenden en medewerkersniveau.

We onderhouden veel en goed contact met onze gemeenten; we hebben met grote regelmatig afstemming en contact over uiteenlopende onderwerpen, waaronder de hierboven genoemde afspraken over een passende woningvoorraad rond vergrijzing en krimp en de huisvesting van vluchtelingen. De crisis, bezuinigingen in het sociale domein, transities in de zorg, vluchtelingenvraagstuk hebben als gevolg dat het aantal kwetsbare huurders toeneemt. Voor ProWonen reden om te zorgen voor goede contacten binnen ons sociale netwerk en actief in te zetten op verbetering van de ketensamenwerking.

[1] ProSiWo: samenwerking ProWonen, Sité en Wonion
[2] ACo: Achterhoeks Corporatie overleg

Samen met onze klanten hebben met het leefbaarheidsbeleid en buurtsupport een mooie stap gezet in het beter leren kennen van elkaar; dit levert een bijdrage aan een veilige woonomgeving waar iemand zich thuis voelt.
Door bezuinigingen en veranderende wet- en regelgeving in zowel de corporatie-als zorgsector merkten we dat de relatie met onze zorgpartners een meer zakelijk karakter kreeg. Door alle wijzigingen een logische beweging om terug te gaan naar de eigen kerntaken, maar niet wenselijk voor onze gezamenlijke klanten. Om vereenzaming waar mogelijk te voorkomen hebben we elkaar harder nodig dan ooit. Samen zoeken we de grenzen op en kijken wat ondanks striktere wetgeving nog wel mogelijk is. In het belang van onze klanten blijven we daarom actief naar verbinding zoeken met onze partners.

Onze klanten hebben we meer en vaker betrokken om wensen, behoeften en meningen op te halen in bijvoorbeeld digitale klantenpanels en werk- en klankbordgroepen, maar ook om kennis te delen over onder andere de nieuwe woningwet en om advies te vragen.
In de gesprekken over ons nieuwe ondernemingsplan heb ik wederom ervaren hoe inspirerend en leuk, maar vooral hoe nodig het is om samen op te trekken.

Cijfer bestuurder: 7

Vermogen
Langjarig financieel gezond blijven is belangrijk om er voor onze klanten nu en in de toekomst te kunnen zijn. Om onze volkshuisvestelijke opgave te kunnen realiseren zoeken we naar de financiële ruimte en monitoren de financiële mogelijkheden en risico's. Door meer met scenario's te gaan werken hebben we grip op onze financiële ruimte.
Lange tijd is er onzekerheid geweest over overheidsmaatregelen zoals de verhuurderheffing en saneringssteun. Dit heeft geleid tot een voorzichtig financieel beleid. We sturen op de kasstroom en hanteren strakke(re) interne financiële normen dan voorgeschreven om toekomstige tegenvallers op te kunnen vangen. Nu er meer duidelijkheid is, hebben we ook meer zicht gekregen op onze financiële ruimte. Juist door onze aanvullende buffers konden we èn onze volkshuisvestelijke taken blijven uitoefenen èn hadden we tijd en ruimte om verder te anticiperen op veranderingen. Het verfijnen en toepassen van de PDCA-cyclus (van ondernemingsplan tot bedrijfsinfo) heeft inzicht en richting gegeven, bijgedragen aan goed kunnen sturen en de kwaliteit van onze besluitvorming. We hebben onze voorgenomen plannen gerealiseerd en waar nodig op onderdelen geactualiseerd aan de tijdgeest en ontwikkelingen. Een voorbeeld vormt duurzaamheid, waar we deel hebben genomen aan de impulsplannen en in 2014 de doelstelling hebben bijgesteld.

We zijn kritisch op onze investeringen en eigen bedrijfslasten. In onze vastgoedsturing speelt bij het maken van onze afweging naast het financieel rendement ook het maatschappelijke rendement een belangrijke rol. Bij de vorige visitatie zijn de 1e resultaten in het verlagen van de bedrijfslasten al zichtbaar geworden. In 2010 had ProWonen nog 103 FTE; op dit moment zijn dit nog 77 FTE en onze doelstelling voor 2020 ligt tussen de 65 en 75 FTE. Daarnaast zijn we de afgelopen 5 jaar van 8 woonwinkels en drie vestigingen naar 2 vestigingen en nu uiteindelijk naar één vestiging in Borculo gegaan. Deze geleidelijke beweging is ingegeven door het afnemend bezoekersaantal in onze woonwinkel en de trend van verdergaande digitalisering. Zo bieden we eigentijdse dienstverlening afgestemd op onze klanten.

Cijfer bestuurder: 8

Governance
Onze sector is de laatste jaren steeds meer onder een vergrootglas komen te liggen. Transparantie en verantwoording zijn steeds prominenter in beeld gekomen. Deze verantwoording is van belang; we werken hier uiterst serieus aan. Het vraagt een forse investering in tijd en energie en bespreken regelmatig hoe we dit zo slim mogelijk kunnen organiseren, om ook de focus op onze klanten niet te verliezen.

Transparantie en de verbinding met onze klanten, belanghebbenden en omgeving is voor ProWonen meer expliciet op de agenda gekomen. We zoeken vaker de media op om te vertellen wat we doen en waarom we het doen (o.a. in projecten en de huisvesting van vergunninghouders). We laten klanten vaker meedenken en doen (klankbordgroepen, digitale klantenpanels etc.) en publiceren de resultaten in lokale bladen. Ook ga ik zelf vaker in gesprek met collega bestuurders om elkaar mee te nemen in actuele ontwikkelingen, dus los van de reguliere agendapunten. Zo heb ik ook gesprekken gevoerd over ons nieuw ondernemingsplan 2016-2020 en vindt binnenkort de terugkoppeling aan hen plaats.

De PDCA-cyclus is verder verfijnd en past in een resultaatgerichtere werkwijze in alle lagen van de organisatie. Ook met de RvC zijn we regelmatig in gesprek over de benodigde stuurinformatie. Dit heeft tot aanpassingen in de RvC rapportages geleid. De RvC kiest bewust voor het gebruik van een samengesteld toetsingskader, bestaande uit het ondernemingsplan, jaarplan en begroting, kader Vastgoedsturing incl. ontwikkelingsvisie, financieel beleid en investeringsstatuut. We (RvC en bestuurder) voeren regelmatig inhoudelijke discussie, vragen externe deskundigen en bezoeken samen projecten. Dit doen we om elkaar te voeden, inspireren, maar vooral ook kritisch te blijven. Doet ProWonen de goede dingen en doen we ze goed. Ook in de benoeming van een nieuwe voorzitter en RvC lid is goed gekeken naar de balans en deskundigheden binnen de RvC. Dit maakt dat ik zelf en de RvC met plezier en vertrouwen deze nieuwe periode ingaan, waarbij we gezamenlijk blijven werken aan verder professionalisering van ProWonen. De onderlinge relatie is goed en constructief; vanuit onze eigen rollen vullen we elkaar goed aan en dragen zo bij aan het realiseren van onze maatschappelijke opgave met een financieel gezonde organisatie.

Cijfer bestuurder: 8

Het voorbereiden, schrijven en verzamelen van documenten voor deze visitatie was een flinke klus. Intern hebben we hier samen de schouders onder gezet. Dit heeft tot veel mooie gesprekken geleid en ons doen herinneren welke resultaten we de afgelopen jaren voor en met onze klanten en belanghebbenden hebben gerealiseerd. Ik blik met trots terug op wat we gedaan hebben en kijk met vertrouwen en plezier vooruit. We kunnen en blijven het verschil maken voor onze klanten!

Borculo, 31 maart 2016
Henk Meulenkamp

Factsheet maatschappelijke prestaties

prowonen

Menu

ProWonen van 2012 t/m 2015

- Ga naar prowonen.nl

U bent hier:
Visitatie
Print pagina

Welkom!

Maatschappelijke visitatie
Eens in de vier jaar laten we onze prestaties beoordelen door een onafhankelijke visitatiecommissie. Deze visitatie geeft ons aanknopingspunten om onze bedrijfsvoering en dienstverlening te verbeteren.

Uw mening is belangrijk
We hebben Cognitum gevraagd deze visitatie voor ons uit te voeren. Zij vragen onze klanten en belangrijke samenwerkingspartners anoniem hun mening te geven door het invullen van een vragenlijst. Ook aan u!

We hebben de afgelopen vier jaar mooie dingen gedaan
De vragenlijst gaat over de prestaties van ProWonen in de periode 2012 tot en met 2015. Deze prestaties vindt u in het menu aan de linkerzijde. Bij het samenstellen ervan, beseffen we dat we de afgelopen vier jaar samen mooie dingen hebben gedaan! De link naar de vragenlijst staat helemaal onderaan. Het invullen kost u ongeveer 15 minuten en helpt ons en de visitatiecommissie enorm. Wilt u de vragenlijst vóór 11 april invullen?

Meer informatie
Heeft u vragen over de visitatie of vragenlijst? Neemt u dan contact op met Jan Wachtmeester van Cognitum. Hij is telefonisch bereikbaar op telefoonnummer (06) 12 96 70 56.

Hartelijk dank dat u een bijdrage wilt leveren aan de visitatie van ProWonen!

Henk Meulenkamp
directeur bestuurder

- Over ProWonen
- Huisvesting primaire doelgroep

prowonen

Menu

ProWonen van 2012 t/m 2015

- Ga naar prowonen.nl

U bent hier:
Visitatie →
Over ProWonen
Print pagina

Over ProWonen

ProWonen bestaat met haar rechtsvoorgangers al meer dan 100 jaar. We zijn sociaal huisvester en maatschappelijk ondernemer in hart en nieren. We zijn open, nuchter, betrouwbaar. We zijn oprecht geïnteresseerd in waar de samenleving om vraagt en werken daar samen met onze partners aan. Onze missie is misschien in woorden door al die jaren heen wat aangepast, maar de kern is ongewijzigd gebleven en nog steeds actueel.

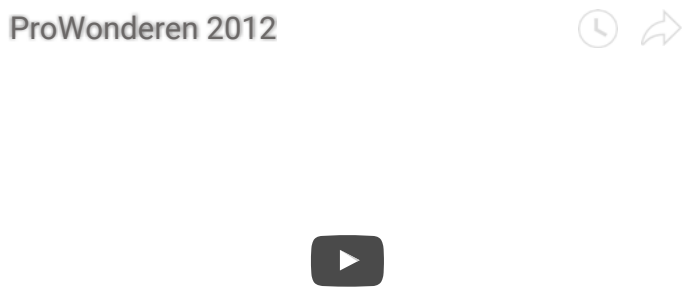
Dit is onze missie
Iedereen heeft recht op een (t)huis. Een aantal mensen kan dit niet zelf organiseren omdat ze bijvoorbeeld een financiële, fysieke en/of verstandelijke beperking hebben. Wij helpen hen hierbij.

Dit is onze visie
Het huisvesten van onze doelgroep in een geschikte sociale huurwoning is onze kerntaak. Je ergens thuis voelen en er kunnen (blijven) wonen, ook als er zorg nodig is, vraagt om een vitale woonomgeving. Samen met onze klanten en maatschappelijke partners bieden we goede, betaalbare en duurzame woningen in een plezierige en veilige woonomgeving.

ProWonen tussen 2012 en 2015
Het was een tijd waarin we steeds meer te maken kregen met klanten met een laag inkomen en met klanten die sociaal kwetsbaar zijn. Incidenten in de corporatiesector, de inperking van de taken, en de economische crisis maakten duidelijk dat de oude rollen, verhoudingen en verdienmodellen in de sector niet meer houdbaar waren.

Het verkennen van niet alleen die actualiteit maar ook de toekomstscenario's hielp ons bij het bepalen van onze strategie voor de jaren na deze periode: kwaliteitsbehoud en –verbetering van de bestaande woningvoorraad, betaalbaarheid en verduurzaming. Extra inzet in het sociale domein en op verbetering van ketensamenwerking,

digitalisering van onze dienstverlening en de verlaging van de bedrijfslasten vormen de belangrijke ambities. Hieronder een filmpje uit het jaar 2030:



Voor deze klanten zijn we er

We helpen mensen die niet zelf in hun huisvesting kunnen voorzien, omdat het inkomen, of een fysieke en/of verstandelijke beperking dit niet toelaat. Ook huisvesten we mensen met een urgente woonvraag, nu nog meer dan in de periode waarover deze visitatie gaat.

Onze vastgoedportefeuille

We beheren bijna 8.000 woningen, 570 garages, bergingen en parkeerplaatsen en een beperkte hoeveelheid bedrijfsmatig en maatschappelijk onroerend goed in de gemeenten Berkelland, Bronckhorst en Oost Gelre. Een uitgestrekt werkgebied, waarbij bijna een kwart van de huishoudens in een woning van ProWonen woont.

- Over ProWonen
- Huisvesting primaire doelgroep
- Kwaliteit woningen en woningbeheer
- Huisvesten bijzondere doelgroepen
- Investeren in vastgoed
- Kwaliteit wijken en buurten
- ProWonen in de maatschappij
- ProWonen presteert naar vermogen
- De enquête

Menu

ProWonen van 2012 t/m 2015

- Ga naar prowonen.nl

U bent hier:
Visitatie
Huisvesting primaire doelgroep
Print pagina

Wij werken aan een goed (t)huis

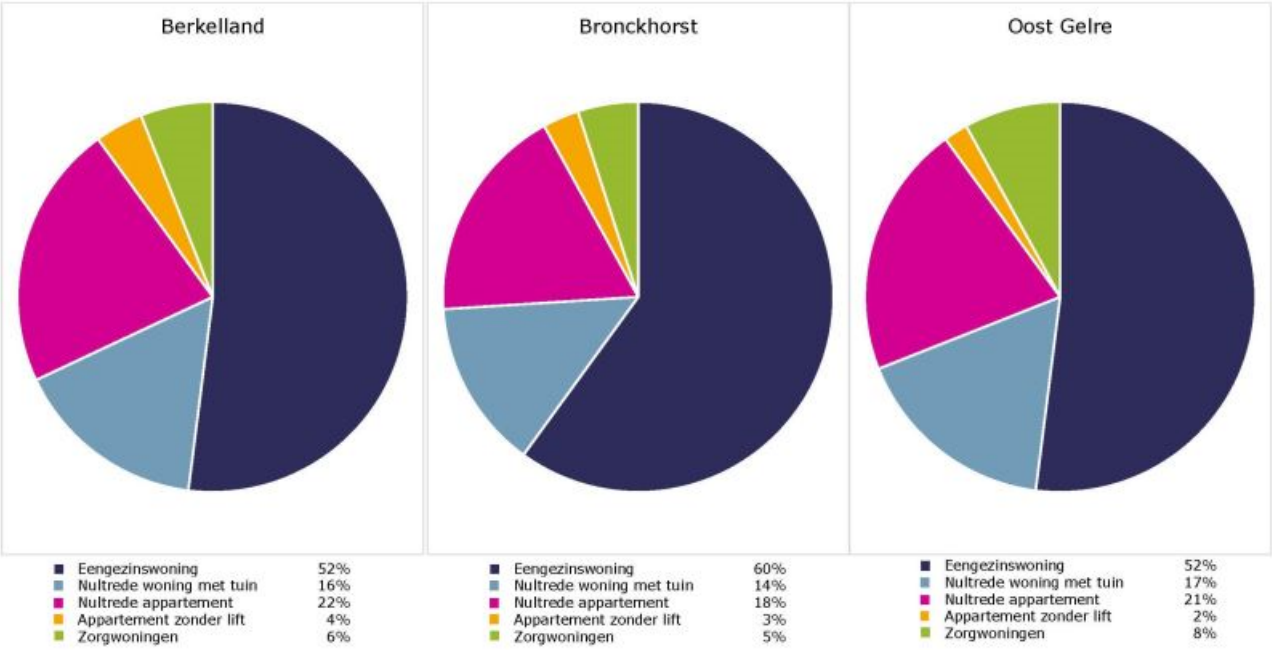
We helpen mensen die zelf niet in hun eigen huisvesting kunnen voorzien. We zorgen voor voldoende goede woningen die passen bij de portemonnee en leefsituatie van onze klanten. Ongeveer 70% van onze nieuwe huurders in 2015 heeft een inkomen waar huurtoeslag voor aangevraagd kan worden.

Onze woningen zijn beschikbaar

We verhuren jaarlijks zo'n 500 woningen. We hebben voldoende woningen die aansluiten bij de woonvoorkeuren van onze klanten én deze woningen komen ook vrij. Wij doen daar het volgende aan:

We maken het zoeken naar een woning gemakkelijk
Samen met collega corporaties bieden we onze vrijkomende woningen aan op www.ThuisindeAchterhoek.nl. Woningzoekenden krijgen hier een goed overzicht van beschikbare huur- en koopwoningen in de Achterhoek.

Er zijn voldoende woningen per plaats
De samenstelling van onze woningvoorraad is per gemeente afgestemd op de lokale woonvraag. Wij hebben voldoende passende woningen in elke kern. Ook geven we hen via wijkbeelden informatie over de wijk waarin een woning staat.



Onze woningen zijn betaalbaar

We zien dat steeds meer klanten een laag inkomen hebben en dat de betaalbaarheid van het wonen stevig onder druk staat. ProWonen doet een aantal dingen om hen te helpen:

We houden de woonlasten betaalbaar

Bijna 90% van onze woningen heeft een huur onder de 1e aftopgrens (€ 586,68 in 2015) en voor 99% van onze huurwoningen kan huurtoeslag worden aangevraagd. In de komende jaren zijn we er ook weer voor mensen met een inkomen net boven de huurtoeslaggrens.

We verhogen de huren beperkt

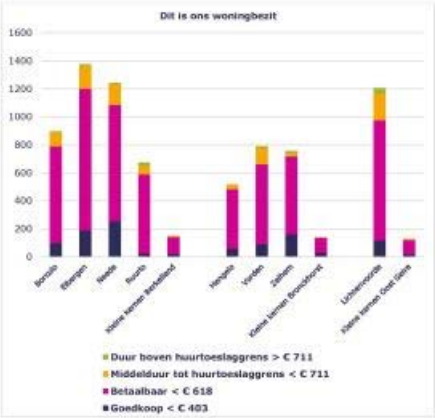
We verhogen de huren jaarlijks beperkt, in 2012 en 2015 zelfs slechts met het inflatiepercentage.

We maken de totale woonlasten inzichtelijk

Niet alleen de huur, maar ook de kosten voor elektriciteit, gas en water vormen de woonlasten. Op initiatief van onze huurdersverenigingen is een gezamenlijke werkgroep gevormd over betaalbare woonlasten. Het treffen van energiebesparende maatregelen is een manier om hieraan bij te dragen. Woningzoekenden zien wat de totale woonlasten zijn voor een aangeboden woning door de woonlastencalculator op www.ThuisindeAchterhoek.nl.

We bieden hulp bij betalingsproblemen

Om betalingsproblemen zoveel mogelijk te voorkomen, spreken we klanten snel aan als zij achterlopen met de huurbetaling. We maken gericht afspraken, zodat de schulden, en daarmee de problemen, minder snel oplopen. De huurachterstanden zijn gedaald van € 314.910,- in 2012 naar € 260.000,- eind 2015. Bij betalingsproblemen bieden we Schuldhulp Op Maat aan. De Schuldhulpmaatjes helpen onze klanten om financieel weer orde op zaken te stellen.



Onze woningen zijn betaalbaar

Achterhoek

Huurverhoging tot 1 procent

We verhogen de huren beperkt

We maken de totale woonlasten inzichtelijk

We bieden hulp bij betalingsproblemen

- Over ProWonen
- Huisvesting primaire doelgroep
- Kwaliteit woningen en woningbeheer
- Huisvesten bijzondere doelgroepen
- Investeren in vastgoed
- Kwaliteit wijken en buurten
- ProWonen in de maatschappij
- ProWonen presteert naar vermogen
- De enquête

prowonen

Menu

ProWonen van 2012 t/m 2015

- Ga naar prowonen.nl

U bent hier:
Visitatie
Kwaliteit woningen en woningbeheer
Print pagina

Onze woningen hebben een goede basiskwaliteit

Onze woningen staan er goed bij. Met de krimp in het vooruitzicht kijken we kritisch waar we onderhoud uitvoeren. We onderhouden woningen waar we het eerste problemen ervaren in de verhuurbaarheid gewoon goed. Bij woningen waar we (nog) geen problemen verwachten doen we veel meer, zoals bijvoorbeeld het uitbreiden van de woning.

We blijven investeren in duurzaamheid

We blijven investeren in duurzaamheid en zetten de komende jaren een tandje bij. Door te investeren in energiebesparende maatregelen en bewustwording over het energieverbruik kunnen we een belangrijke bijdrage leveren aan het beperken van de woonlasten voor onze klanten. Samen met onze klanten werken we zo op duurzame wijze aan comfortabele, betaalbare woningen met lage energielasten.

We werken aan comfortabele woningen met een laag energieverbruik

Samen met de provincie Gelderland hebben we in 2014 en 2015 een stevige impuls gegeven aan de economie, werkgelegenheid en het milieu in de Achterhoek. Met de subsidie van de Provincie hebben ruim € 15 miljoen uitgegeven zodat 547 woningen ten minste twee sprongen maken in energielabel. Bewoners kregen hiervoor geen huurverhoging, wel profiteren zij van lagere energielasten. Bij deze zogenaamde impulsplannen zijn ruim 13.000 leerlingbouwplaatsuren gemaakt. In Borculo hebben we de primeur van het vervangen van een vloer mét vloerisolatie in één dag:

Groot Onderhoud 110 woningen wijk Noord Borculo in o...

We vinden goede dienstverlening en informatie belangrijk

Onderhoud is erg ingrijpend voor bewoners. Daarom hebben we veel oog voor onze klanten. Voorbeelden zijn:

Informatiefilmpjes bij groot onderhoud

Klanten regelen hun zaken zelf op mijnProWonen.nl

Klanten denken en doen op uiteenlopende manieren mee, zoals tijdens bewonersavonden, huiskamergesprekken en digitale klantenpanels.

5 klantenadviseurs vormen het vaste aanspreekpunt voor onze klanten tijdens onderhoudsprojecten.

- Over ProWonen

prowonen

Menu

ProWonen van 2012 t/m 2015

- Ga naar prowonen.nl

U bent hier:
Visitatie →
Huisvesten bijzondere doelgroepen
Print pagina

Wij werken aan een goed (t)huis

Een deel van onze klanten heeft zorg nodig. Om te kunnen wonen hebben ze woonruimte en woningomgeving nodig die dit ondersteunt. Samen met onze maatschappelijke partners werken voor deze mensen aan een thuis in een vertrouwde woonomgeving.

Wonen als er zorg nodig is

Door de vergrijzing en veranderingen in de zorg zijn er steeds meer woningen nodig die geschikt zijn voor ouderen. We werken hier samen met de zorgorganisaties in ons werkgebied al jaren aan. Hierbij kijken we niet alleen naar wonen, maar ook het behoud van ontmoetingsruimten en een passende woningomgeving. Van 2012 tot en met 2015:

- bouwden we 170 woningen waarbij woonkamer, slaapkamer en badkamer zonder traplopen te bereiken zijn.
- bouwden we 150 zorgwoningen
- verhuurden we 479 woningen aan zorgpartijen
- en zijn er 17 ontmoetingsruimten.

ProInfo nr. 24 dec 2013 Maria Postel

Wonen voor mensen met een beperking

We werken samen met verschillende zorgorganisaties aan het huisvesten van mensen met een beperking.

Den Oldenhof—Ruurlo
Wonen voor 10 mensen

De Lichtenvoorde
actief in zorg

De Lindenhof—Vorden
21 appartementen in 3 groepswoningen

Sensire

Hof van Flierbeek — Lichtenvoorde
45 appartementen en kinderopvang

Enkweg — Vorden
24 studio's en 7 appartementen

GGNet

Elfenbank — Ruurlo
12 woningen

De Lichtenvoorde
actief in zorg

Ook werken we samen met:

Estinea
Jouw leven, jouw kracht, onze steun
Livio
zozijn
Markenheem
voor zorg dichtbij

Wonen voor mensen met urgentie

Het huisvesten van het groeiend aantal vluchtelingen is een grote uitdaging. Maar ook mensen met sociaal of medische urgentie willen we snel aan een woning helpen.

- Over ProWonen
- Huisvesting primaire doelgroep
- Kwaliteit woningen en woningbeheer
- Huisvesten bijzondere doelgroepen
- Investeren in vastgoed
- Kwaliteit wijken en buurten

prowonen

Menu

ProWonen van 2012 t/m 2015

- Ga naar prowonen.nl

U bent hier:
Visitatie →
Investeren in vastgoed
Print pagina

We werken aan een goede woningvoorraad

De gevolgen van de krimp en de vergrijzing in de Achterhoek worden langzaam zichtbaar. Om daarbij aan te sluiten, koersen we op een aantrekkelijk, gevarieerd, maar gelijk blijvend aantal woningen. Daarbij investeren we fors in het verduurzamen van bestaande woningen.

We hebben een aantrekkelijke en gevarieerde woningvoorraad

We vinden het belangrijk dat onze woningvoorraad aansluit bij de huidige en toekomstige marktvraag. Met name in de wijken De Berg in Neede en De Koppel in Borculo hebben we veel geïnvesteerd om aan deze vraag te voldoen.

Wijkplan De Koppel te Borculo - ProWonen

Ruim een kwart van onze woningen zijn in de laatste vier jaar aangepakt:

	De Koppel en De Berg	Andere plaatsen	Totaal aantal
Sloop	159	69	229
Nieuwbouw woningen	193	165	358
Nieuwbouw zorgwoningen	-	128	128
Groot onderhoud	322	1.060	1.382
Totaal			***2.097***

- Over ProWonen
- Huisvesting primaire doelgroep
- Kwaliteit woningen en woningbeheer
- Huisvesten bijzondere doelgroepen
- Investeren in vastgoed
- Kwaliteit wijken en buurten
- ProWonen in de maatschappij
- ProWonen presteert naar vermogen
- De enquête

Menu

ProWonen van 2012 t/m 2015

- Ga naar prowonen.nl

U bent hier:
Visitatie →
Kwaliteit wijken en buurten
Print pagina

We werken aan leefbaarheid

Prettig wonen gaat verder dan een goede woning. De buurt en de omgeving spelen een belangrijke rol. Door goed naar onze klanten en maatschappelijke partners te luisteren, weten we wat voor hen van belang is.

Samen werken we aan leefbaarheid

Met Buurtsupport ondersteunen we initiatieven van huurders die direct en zichtbaar bijdragen aan een betere buurt. Ons klantenpanel heeft in 2014 meegedacht over ons beleid rond Buurtsupport. Van 2012 tot en met 2015 hebben we ruim € 100.000,- uitgegeven aan verschillende leefbaarheidsinitiatieven.

Advertenties in alle weekkranten

in Berkelland...

... en Bronckhorst..

... en Oost Gelre!

We zijn aanwezig in de wijk

Zowel de wijk De Koppel in Borculo als De Berg in Neede waren aan herstructurering toe. In 2009 is begonnen met de revitalisering van deze wijken. Om zo dicht mogelijk bij de bewoners te staan, hebben wij hen niet alleen veelvuldig meegenomen in de planontwikkeling en uitvoering, maar hebben we twee klantadviseurs speciaal voor deze wijkplannen vrijgemaakt. Zij zijn beide fysiek aanwezig in 'hun' wijk in een speciaal ingericht wijkinformatiepunt en onderhouden of dragen bij aan een Facebookpagina.

Om extra bij te dragen aan de leefbaarheid in deze wijken tijdens de revitalisering, is samen met de gemeente Berkelland, Dr. Ariëns Daltonschool, H.S. Heuvelschool, Beweegwijs en buurtbewoners in beide wijken een moestuin ingericht.

Wijkmoestuin De Berg Neede, gemeente Berkelland

Naast het onderhoud aan moestuinen is er een leuk, gevarieerd en uitgebreid Wijkprogramma voor alle bewoners van de wijk. Vanuit ons Leefbaarheidsbudget dragen wij hier aan bij.

We pakken overlast samen aan

Waar mensen wonen, kan overlast ontstaan. Gelukkig worden de meeste overlastzaken snel opgelost door onze woonconsulenten. In een aantal gevallen wordt Buurtbemiddeling ingeschakeld.

Soms is er niet direct sprake van overlast, maar loert gevaar wel om de hoek. Daarom hebben we samen met de brandweer een bewonersavond in De Klinke in Lichtenvoorde georganiseerd over veiligheid en brandgevaar dat kan ontstaan door het plaatsen van (gezellige) spullen op de gangen.

Informatie over veiligheid in De Klinke, Lichtenvoorde

Soms is het aanspreken van de betreffende bewoner niet genoeg. Daarom werken we samen met gemeente, politie en welzijns- en zorginstellingen. We hebben samen met onder andere politie, gemeenten en woningcorporaties een hennepconvenant, schakelen Betula Klussendienst in voor het opknappen van verwaarloosde tuinen en werken samen aan Schuldhulp op maat.

Menu

ProWonen van 2012 t/m 2015

- Ga naar prowonen.nl

U bent hier:
Visitatie →
ProWonen in de maatschappij
Print pagina

We kunnen het niet alleen

Wij werken met verschillende maatschappelijke organisaties samen. We zijn er trots op dat er zoveel organisaties met ons samenwerken aan het prettig wonen in de Achterhoek. Want samen komen we verder!

We betrekken belanghebbenden bij het maken van beleid

We betrekken onze klanten bij het ontwikkelen en verbeteren van producten en diensten en de totstandkoming van beleid. In 2011 hebben we nieuw participatiebeleid opgesteld. Vanaf 2015 wordt 20% van onze klanten betrokken bij het opstellen van nieuw beleid. We houden onder alle bewoners van groot onderhoud en nieuwbouwprojecten enquêtes en ons klantenpanel wordt vier maal per jaar ingezet.

Onze huurdersverenigingen spelen een belangrijke rol

Daarnaast spelen onze huurdersverenigingen een belangrijke rol. Zij geven advies op verschillende beleidsvoorstellen en denken vooraf mee over verschillende vraagstukken. In 2013 zette huurdersvereniging Samen1 het onderwerp ‘energiearmoede’ op de agenda. Dit resulteerde in de oprichting van de werkgroep Woonlasten. De gesprekken in de werkgroep Woonlasten scherpte ons beleid bij verduurzaming aan. Tot slot hebben we samen een werkgroep Communicatie samengesteld. Deze adviseert over klantcommunicatie.

Klantenpanel in actie

De bestuurders van de huurdersverenigingen in 2015

We werken samen in de regio

De gevolgen van de bevolkingskrimp en de veranderende bevolkingssamenstelling is een regionale opgave. We werkten samen met onze partners aan onder andere de Regionale Woonagenda, Woningmarktmonitor, kernenfoto's, impulsprojecten en huisvesting van vergunninghouders.

gemeente Oost Gelre
gemeente Berkelland
gemeente Bronckhorst
aco ACHTERHOEKSE CORPORATIES
provincie GELDERLAND

Onze dienstverlening beweegt mee

Klanten waarderen onze dienstverlening met het rapportcijfer 7,8. Om minstens een 7 te houden, vragen we onze klanten hoe we onze dienstverlening goed kunnen houden. Bijvoorbeeld door het digitale klantenpanel in te zetten, de huurdersvereniging om advies te vragen of door de werkgroep Communicatie in te schakelen.

Door het groeiend aantal digitale diensten en het sterk afnemende bezoek van klanten aan onze acht kantoren, hebben we in 2010 een klantonderzoek gehouden. Hieruit bleek dat klanten vinden dat telefonisch contact en onze digitale dienstverlening voldoende is. We zijn daarom in 2013 van acht naar twee kantoren gegaan en vanaf december 2015 werken we zelfs onder één dak in Borculo.

ProWonen-pand Eibergen dicht

EIBERGEN. Het was 1 december en dus bleef het licht gisteren uit in het ProWonen-kantoor aan de Nieuwstraat. Medewerkers werken voortaan vanuit het Borculose kantoor. De samenvoeging was nodig omdat er meer online-contact is en minder personeel. foto Peter Zandee

- Over ProWonen
- Huisvesting primaire doelgroep
- Kwaliteit woningen en woningbeheer
- Huisvesten bijzondere doelgroepen
- Investeren in vastgoed
- Kwaliteit wijken en buurten
- ProWonen in de maatschappij
- ProWonen presteert naar vermogen
- De enquête

prowonen

Menu

ProWonen van 2012 t/m 2015

- Ga naar prowonen.nl

U bent hier:
Visitatie →
ProWonen presteert naar vermogen
Print pagina

We zijn financieel gezond

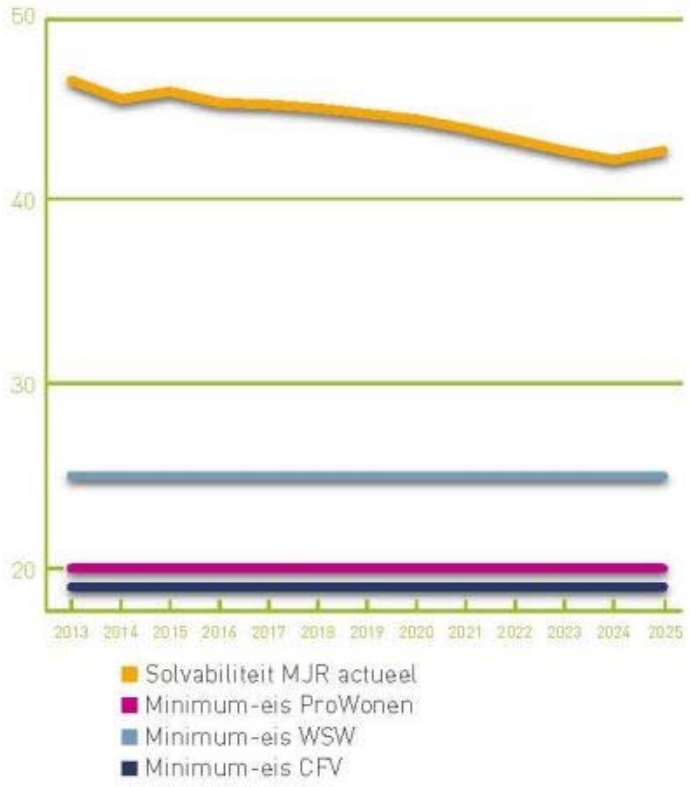
ProWonen is een financieel gezonde organisatie. Om dit zo te houden, moeten we kritisch blijven kijken naar onze bedrijfslasten. We zijn al een heel eind op weg om onze bedrijfslasten te verlagen door bijvoorbeeld te investeren in digitale dienstverlening en het verder verbeteren van processen, maar we doen meer.

Netto bedrijfslasten per verhuureenheid	2012	2013	2014*	2015
ProWonen	1.297	1.203	879	volgt
Gemiddeld in de sector	1.296	1.316	923	volgt

*voor een betere vergelijking is de definitie van bedrijfslasten voor de hele corporatiesector in 2014 aangepast.

Langjarig gezond

De afgelopen jaren zijn verschillende maatregelen genomen om de gevolgen van de verschillende externe factoren op te vangen, met als doel om langjarig gezond te blijven om onze volkshuisvestelijke opgave te blijven uitvoeren. Daarbij is onder andere gekeken naar sturing op rendementen bij vastgoedinvesteringen, maar ook naar de solvabiliteit. Dit is het eigen vermogen uitgedrukt in een percentage van het totale vermogen.



Met minder mensen
Onder andere door de samenwerking hebben we de organisatie de afgelopen jaren al kunnen afslanken, zonder op de kwaliteit van onze dienstverlening in te boeten.

Jaar	Aantal voltijd banen
2010	103,7
2011	92,6
2012	90,4
2013	85,8
2014	79,3
2015	76,7

We werken intensief samen

Om de bedrijfslasten te verlagen, kennis te behouden en kennisuitwisseling mogelijk te maken, werken we intensief samen met Sité uit Doetinchem en Wonion uit Ulft. Onder andere op de volgende onderdelen werken we samen:

- Aankoop en implementatie van een primair basisadministratiesysteem
- Inkoop van zonnepanelen,
- Inkoop van nieuwe keukens en sanitair
- Opmaak en druk van de bewonersbladen
- Verdergaande digitalisering van het klantencontact

Corporaties slaan handen ineen

Gelderlander 14-2-2012

Woningcorporaties Wonion, Sité en ProWonen hopen door samenwerking veel geld te besparen.

ULFT – Drie Achterhoekse woningcorporaties hebben de handen ineen geslagen om de kosten te drukken. Het gaat om Wonion, Sité Woondiensten en ProWonen.
De corporaties hopen door de krachten te bundelen, betere prijsafspraken te kunnen maken met leveranciers.
Wonion, Sité en ProWonen hebben samen meer dan 20.000 woningen. Een corporatie als Wonion heeft er 4.000. De verwachting is dat er fiese kortingen bedongen kunnen worden bij grote-te hoeveelheden.
De corporaties zoeken naar nieuwe mogelijkheden om te besparen om op die manier kortingen vanuit het rijk op te kunnen vangen. Het gaat daarbij om miljoenen euro's.
De corporaties moeten volgens eigen zeggen wel snijden in de kosten. Onder meer gedwongen door maatregelen vanuit Den Haag.
Voor Wonion kan dat een jaarlijkse korting betekenen van 20'n 2 tot 3 miljoen euro. Directeur Harrie Kuypers: „Dat is ongeveer 10 procent van onze inkomsten. Zie dat maar terug te winnen zonder de huren fors te verhogen. Dat willen we ook niet en gaan we ook niet doen. Maar wat dan? Ja, daar zijn we nog niet helemaal uit."
De corporaties hebben verschillende werkgroepen opgezet om de mogelijkheden van kostenreductie te onderzoeken.
Gedacht wordt aan gezamenlijke inkoop van keukens en ICT. Ook wordt bekeken of het onderhoud gezamenlijk aanbesteed kan worden.
Het gaat volgens Kuypers niet alleen om geld. „We dagen de ondernemers die zich bezighouden met onderhoud ook uit om te komen met nieuwe ideeën. Daarbij gaat het om efficiency, maar ook klantvriendelijkheid.
De corporaties werken al intensief samen bij het aanbieden van huurwoningen. Achterhoekse corporaties hebben een gezamenlijke website waar alle woningen op worden aangeboden.
Ook vindt er uitruil van kennis en kunde plaats. „Wij zijn natuurlijk een betrekkelijk kleine corporatie. We hebben niet alle kennis in huis. Daar moesten we soms dure externen voor inhuren. We hebben met onze collega's afgesproken dat we expertise gaan uitruilen. Dat scheelt behoorlijk in de kosten."

De corporaties Wonion, Sité en ProWonen hebben samen meer dan 20.000 woningen.

Kuypers verwacht niet dat de samenwerking uiteindelijk zal uitmonden in een fusie.
„Daar kiezen we niet voor. We koesteren de eigenheid van onze eigen corporatie. Maar als de noodzaak zou worden aangetoond, dan moet het misschien wel."
De eigenheid van Wonion ligt volgens Kuypers onder andere in de wil om duurzaam bezig te zijn. De corporatie heeft inmiddels een zogenoemd nulenergiewijkje gebouwd in Ulft. „Maar we doen veel meer. Wij vinden dat onze verantwoordelijkheid. Naar de toekomst en naar onze bewoners. Maar door die extra heffingen uit Den Haag komen die zaken wel onder druk te staan. Dat houdt me wel bezig."

- Over ProWonen
- Huisvesting primaire doelgroep
- Kwaliteit woningen en woningbeheer
- Huisvesten bijzondere doelgroepen
- Investeren in vastgoed
- Kwaliteit wijken en buurten
- ProWonen in de maatschappij
- ProWonen presteert naar vermogen
- De enquête

prowonen

Menu

ProWonen van 2012 t/m 2015

- Ga naar prowonen.nl

U bent hier:
Visitatie →
De enquête
Print pagina

De enquête

Heeft u gelezen welke mooie dingen we samen hebben gedaan? Klik dan op deze link om de enquête te starten. Nogmaals hartelijk dank!

- Over ProWonen
- Huisvesting primaire doelgroep
- Kwaliteit woningen en woningbeheer
- Huisvesten bijzondere doelgroepen
- Investeren in vastgoed
- Kwaliteit wijken en buurten
- ProWonen in de maatschappij
- ProWonen presteert naar vermogen
- De enquête

Overzicht geïnterviewde personen

Mondelinge interviews hebben plaatsgevonden met:

raad van commissarissen
de heer Th. Bussink, voorzitter
mevrouw B. Zwanenburg
mevrouw A. Ermers
de heer R. Wermelink
de heer J. de Jong

directeur-bestuurder
de heer H. Meulenkamp

ondernemingsraad
de heer M. Berends, voorzitter
de heer S. Kreeftenberg, secretaris
de heer G. de Wals
de heer R. Kersten

managementteam
de heer H. van der Lei, manager Wonen
de heer R. Amkreutz, manager Financiën
de heer J. Stoel, manager Vastgoed

medewerkers
mevrouw S. Bomer, relatiebeheerder Maatschappelijk Vastgoed en Bedrijfsmatig OG
mevrouw A. Vreemann, beleidsadviseur
mevrouw R. van Lochem, woonconsulent

gemeente Berkelland
mevrouw P. Hoytink, wethouder Wonen
de heer R. Luttikholt, beleidsambtenaar
de heer J. Seinen, beleidsambtenaar

gemeente Oost Gelre
de heer V. van Uem, wethouder Wonen
de heer S. Yilmaz, beleidsambtenaar

gemeente Bronckhorst
de heer A. Spekschoor, wethouder Wonen
mevrouw D. Wolters, beleidsambtenaar

Huurversvertegenwoordigers
de heer E. Wolfs, voorzitter Huurdersvereniging Borculo
de heer J. Stortelder, voorzitter, Huurdersvereniging Lichtenvoorde
de heer H. van der Linden, voorzitter Huurdersvereniging HEVO (Hengelo- Vorden)
mevrouw A. ten Elshof, bestuurslid Huurdersvereniging Naobers (Eibergen-Neede)

Sensire
de heer M. van Rixtel, bestuurder

Estinea
de heer S. Rooks, manager

De Lichtenvoorde
de heer H. van Driel, bestuurder
de heer E. Huitink, manager bedrijfsbureau

Alleen schriftelijke interviews hebben plaatsgevonden met:
mevrouw L. Vennegoor, bestuurder Careaz
de heer G. van Logt, bestuurder Livio
de heer C. Martinot, directeur-bestuurder Sité Woondiensten
de heer H. Kuypers, directeur-bestuurder Wonion

Korte cv's visitatoren

Hans Schönfeld (voorzitter) is de persoonlijk strategisch adviseur van de korpschef van de nationale politie. Hij is daar tevens Chief Innovation Officer. Innovatie, co-creatie en leiderschap evenals exponentiële sociaal maatschappelijke en technologische ontwikkelingen zijn expertisegebieden van hem. Daarnaast schrijft hij gedichten, essays en wekelijks een column voor SubLime FM. Enkele tientallen dagen per jaar werkt hij als adviseur, docent, examinator en visitator voor bedrijven en universiteiten. De corporatiewereld heeft hij leren kennen als lid van de raad van toezicht (en steunfonds) van de woningbouwvereniging Smallingerland en als visitator en voorzitter van visitatiecommissies. Na de politieacademie heeft Hans diverse studies afgerond, waaronder bestuurs-, organisatie- en veranderkunde.

Gemma Oosterman (lid) werkt als management- en organisatieadviseur bij de Belastingdienst. Bij inrichtings- en reorganisatievraagstukken brengt zij de informatie en partijen bij elkaar, regisseert en legt duidelijk verslag van de keuze-uitkomsten. Hiervoor werkte zij onder andere bij Theodoor Gilissen Bankiers en de HODON groep in diverse kwaliteit-/ auditfuncties. Sinds 2012 is zij voorzitter van de Raad van Commissarissen van stichting Woonpalet Zeewolde en lid Raad van Commissarissen bij Patrimonium Barendrecht. Haar oorspronkelijke opleiding is Planologie aan de Universiteit van Nijmegen.

Herman Jonkmans (visitator i.o.) is organisatieadviseur met een achtergrond in veiligheid. Na een hbo-opleiding en twee academische opleidingen, sociologie en bestuurskunde, en diverse advies- en beleidsfuncties bij de politie werd hij schooldirecteur van de drie politiescholen Lochem Leusden en Leeuwarden. Daarna is Herman directeur Expertise en Regie geweest bij de brandweer Amsterdam-Amstelland. Na een commerciële functie in de directie van G4S is Herman zelfstandig adviseur geworden naast een bestuursfunctie in stichting Servicepunt-Thuiswonen, een zorginstelling met een zorghotel.

Jan Wachtmeester (secretaris) werkt naast visitator als adviseur bij de stichting Stad & Natuur Almere, een centrum voor natuur- en milieueducatie. Hiervoor werkte hij 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.

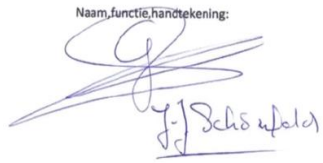
Onafhankelijkheidsverklaringen

Cognitum BV verklaart hierbij dat de visitatie van **ProWonen** in 2015 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: Geldermalsen Datum: 8 februari 2016
Naam, functie, handtekening:
Jan Haagsma, Directeur-Bestuurder Cognitum

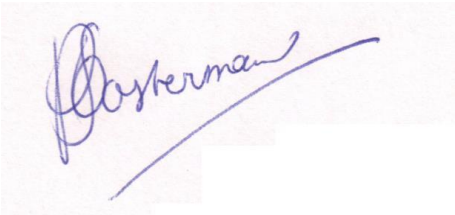
Hans Schönfeld verklaart hierbij dat de visitatie van **ProWonen** in 2015 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.
Hans Schönfeld heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.
In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft ***Hans Schönfeld*** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke band gehad met de corporatie.
In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal ***Hans Schönfeld*** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie hebben.

Plaats: Utrecht Datum: 10 februari 2016
Naam, handtekening:



Gemma Oosterman verklaart hierbij dat de visitatie van **ProWonen** in 2015 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.
Gemma Oosterman heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.
In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft ***Gemma Oosterman*** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke band gehad met de corporatie.
In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal ***Gemma Oosterman*** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie hebben.

Plaats: Utrecht Datum: 10 februari 2016
Naam, handtekening:
Gemma Oosterman

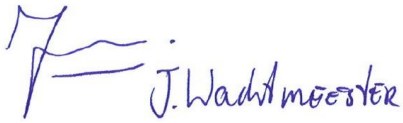


Herman Jonkmans verklaart hierbij dat de visitatie van **ProWonen** in 2015 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.
Herman Jonkmans heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.
In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft ***Herman Jonkmans*** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke band gehad met de corporatie.
In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal ***Herman Jonkmans*** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie hebben.

Plaats: Utrecht Datum: 10 februari 2016
Naam, handtekening:
Herman Jonkmans

Jan Wachtmeester verklaart hierbij dat de visitatie van **ProWonen** in 2015 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: 10 februari 2016
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 aantoont 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.

De corporatie start met het invullen van de prestatietabel 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. Eventueel wordt dit beeld 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 door de corporatie zelf ingevulde prestatietabel, 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 prestatietabel 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.

Bronnenoverzicht

De visitatiecommissie heeft gebruik gemaakt van de hierna opgesomde documenten.

Governance

- statuten ProWonen 2004
- concept statuten ProWonen – april 2016
- verslagen MT-vergaderingen, 2012 – 2015
- agenda's en verslagen raad van commissarissen, 2012 – 2015
- programma's en verslagen van beleidsdagen raad van commissarissen, bestuurder en managementteam 2011-2015
- Invulling ProWonen governancecode 2011
- Invulling ProWonen governancecode 2015
- Beloningbesluit raad van commissarissen
- verslag zelfevaluatie raad van commissarissen 2014
- verslag risico-inventarisatie 2014
- Treasurystatuut incl. procuratieregeling 2.0
- 2013 Treasurystatuut
- 2013 Rapportage treasuryscan Thesor
- 2015 Treasurystatuut en procuratieregeling

Opgaven en Ambities

- Jaarverslagen 2012 t/m 2015

Opgaven

- Jaarverslagen Thuis in de Achterhoek (samenwerkingsverband met gezamenlijk woonruimte-verdeelsysteem en website met grootste woningaanbod Achterhoek) 2012 t/m 2015
- Advertorial 2014 Berkelland, Bronckhorst en Oost Gelre met terugkoppeling bewonersinitatieven en highlights jaarverslag.
- Participatie overzichten 2013, 2014 en 2015

Regionale Woonvisie, kernenfoto's en monitoren:

- Regionale woonvisie Achterhoek 2010-2020: Alleen ga je sneller, samen kom je verder
- Woonvisie Provincie Gelderland: KWP3 2010-2019
- Kwaliteit als basis voor keuzes 2011 Atrivé
- AWLO - Woonwensen en leefbaarheid in de Regio Achterhoek RUG
- Reflectie woningmarkt en intramurale zorg in de Achterhoek
- Adviesrapport Kernenfoto's Achterhoek
- Regionale Woonagenda Achterhoek 2015-2025: De Achterhoek geeft je de ruimte!
- Visie op strategisch voorraadbeleid 2010-2020 in de Regio Achterhoek
- 2014-09-16 - Kern Borculo - voortgangsrapportage Wonen
- 2014-09-16 - Kern Eibergen - voortgangsrapportage Wonen
- 2014-09-16 - Kern Neede - voortgangsrapportage Wonen
- 2014-09-16 - Kern Ruurlo - voortgangsrapportage Wonen

- 2015-05-19 - Woningmarktmonitor Berkelland 2014 - Eindrapport kernenfoto en regionale woonagenda 2025
- Kernenfoto's voortgangsrapportage
- Reflectie woningmarkt en intramurale zorg in de Achterhoek
- Woningmarktmonitor 2014 factsheets

Prestatieafspraken met gemeenten en andere overeenkmst met derden:

- Berkelland - Prestatieafspraken woningbouwprogrammering 2011-2020
- Samenwerkingsovereenkomst 2012-2013 ProWonen-gemeente Berkelland
- Samenwerkingsovereenkomst 2014 ProWonen gemeente Berkelland
- Samenwerkingsovereenkomst 2012-2013 Gemeente Bronckhorst - Site - ProWonen
- Samenwerkingsovereenkomst Wonen 2011-2015 Gemeente Oost Gelre - ProWonen - De Woonplaats
- 2015-11-24 Activiteitenprogramma Berkelland 2016
- 2015-11-24 Activiteitenprogramma Bronckhorst 2016
- 2015-11-24 Activiteitenprogramma Oost Gelre 2016
- Afspraken met Gemeente Oost Gelre aanleg achterpaden 24-02-2015
- Samenwerkingsovereenkomst Berkelland en ProWonen wijkplan De Berg en wijkplan De Koppel
- Afspraken Staatssteunregeling, definitief, versie 4, 05092012
- Convenant Bronckhorst 2008
- Overeenkomst woningontruimingen Berkelland 2006
- Preventie protocol voorkomen huisuitzettingen Oost Gelre 1 april 2015
- Jaarverslag Buurtbemiddeling 2014
- Convenant Buurtbemiddeling 2015 Berkelland en Bronckhorst
- Convenant hennep Berkelland 2011
- Convenant hennep Bronckhorst 2011
- Convenant hennep Oost Gelre 2011
- Regionaal Hennepconvenant, definitieve versie 25 augustus 2014
- OGGZ convenant 2009-2013

Ambities

- Ondernemingsplan ProWonen 2011-2015
- Ondernemingsplan ProWonen 2016-2020
- Werkplannen 2012 t/m 2015

Diverse beleidsdocumenten:

- 2011 beleidskeuze verkoop van woningen
- Verkoopdoelstelling MT 12-06-2013
- MT 2015-11-23 minderen vrije verkoop
- Huurbeleid 2010, 2014
- 2015 RVC aanpassing Huurverhogingsbeleid (betaalbaarheid) 2015
- 2013-02 Energiearmoede voorstel samen 1
- 2013-05-15 oprichting werkgroep woonlasten energiearmoede
- 20140518 ProSiWo discussiestuk directeuren beleid zorgwonen

- 20141014 ProSiWo advies behoefte en ontwikkelingen wonen en zorg
- Basis programma van eisen ProSiWo 2014
- Beleid Sociaal Domein ProWonen 2015
- Beleidsnotitie Energie Duurzaamheid en Milieu 2009
- ProSiWo projectopdracht asbest 2013-03-11
- Handboek beheersing asbest risico
- Ontmoetingsruimten presentatie 2014
- Evaluatie ontmoetingsruimten ProWonen
- Handleiding klachtenmanagement (voor medewerkers PW)
- Folder wat te doen bij een klacht
- Plan van aanpak Toekomst Te Woon
- 2015 RvC aanpassing TeWoonbeleid 2015
- Huurders met energie, zonnepanelen bij ProWonen april 2013
- Incassoproces wijzigingen per 1 januari 2014
- Klantparticipatie beleid vanaf 2012
- Leefbaarheidsbeleid Samen aan zet 23-02-2012
- Leefbaarheid in wijkplannen De Berg en De Koppel
- Leefbaarheid Ondergrondse containers Lichtenvoorde
- Visie op duurzaamheid januari 2015
- Wonen naar Wens beleid per 1-1-2014

Vastgoedsturing:

- 2012-12-06 Vastgoedsturing bij ProWonen na opmerkingen RvC
- 20141016 Vastgoedsturing bij ProWonen
- Ontwikkelingsvisie Deel A 2012
- Ontwikkelingsvisie 2014
- Ontwikkelingsvisie Borculo 2014
- Ontwikkelingsvisie Hengelo 2014
- Ontwikkelingsvisie Eibergen 2014
- Ontwikkelingsvisie Lichtenvoorde 2014
- Ontwikkelingsvisie Neede 2014
- Ontwikkelingsvisie Ruurlo 2014
- Ontwikkelingsvisie Vorden 2014
- Ontwikkelingsvisie Zelhem 2014
- 20141016 Vastgoedsturing bij ProWonen
- Kwaliteit als basis voor keuzes 2011 Atrivé
- 2014-03 Afwegingskader Maatschappelijk rendement
- Afwegingskader 2014

Belanghebbenden

- Huishoudboekje ProWonen (Overzicht voor huurders van inkomsten en uitgaven ProWonen in 2015. Het overzicht wordt meegestuurd met de huurverhogingsbrief 2016)
- 20151118 Reacties HV's op Ondernemingsplan
- Punten gesprek belanghebbenden Ondernemingsplan 2016-2020
- 2015-10-27 reactie op HVL-advies Ondernemingsplan
- Reactie HEVO ondernemersplan en activiteitenprogramma 2016
- 2015-10-27 Notitie overwegingen Ondernemingsplan door HVL
- 2015 advies Naobers op ondernemingsplan
- ProInfo 21 t/m 28 (bewonersblad)
- HV advies De Naobers prestatieafspraken Berkelland
- Participatieovereenkomst 2008
- Concept Participatieovereenkomst 2016

Diverse adviezen:

- 2011 Advies HV Zelhem op TidA
- 20160210 verslag vergadering HV
- 20151118 presentatie huurbeleid Huurdersverenigingen
- 20151014 ppt nieuwe woningwet HV en MT
- 20151014 verslag vergadering huurdersverenigingen en MT ProWonen
- 2013-02 Energiearmoede voorstel samen 1
- 2013-05-15 oprichting werkgroep woonlasten energiearmoede
- 20151014 presentatie HV en MT Programma verduurzaming in 2016

Vermogen

- Begroting, jaarplan en treasuryjaarplan 2012 en MJR 2013-2017
- 2012 RVC Presentatie 22 juni 2012 scenarios en wijzigingen
- Begroting 2013 en MJR 2014-2018
- 2013 Bespreking begroting 2013, scenarios en financiele sturing
- 2013 presentatie woningwet impact op financiele situatie begroting PROSIWO
- Begroting 2014 en MJR 2015-2019
- 2014 RVC Uitgangspunten begroting 2015 en fin sturing RvC 19 aug 2014
- Begroting 2015 en MJR def RvC totaalrapport
- Begroting en jaarplan 2016 en MJR 2017-2021 intern
- 2016 RVC in 2015 Begroting 2016 en scenario's en fin sturing
- 2016 RVC in 2015 Uitgangspunten begroting 2016 en fin sturing in RVC
- Startnotitie ERP def 9 oktober 2013
- ICT Visie ProSiWo 1.0
- Voorstel gezamelijke infrastructuur RS d d 10juni2013
- Presentatie RvC PW Koopgarant 25112011
- RVC teWoon incl. financiële doorrekening
- Financiële evaluatie Ellenkamp

- 20140613 Evaluatie ProSiWo project showroom
- 20140514 verslag vergadering huurdersverenigingen
- Evaluatiedocument met bijlagen GO cluster 1.7 De Berg
- 20111020 Definitief projectplan Wehme RvC
- MT 18-12-2014 wijziging besluitvorming vastgoedprojecten ProWonen

Organisatieontwikkeling:

- ProWonen onderweg van 2012 naar 2020
- 20110301 ProWonen in de toekomst definitief
- 20130206 Verslag evaluatiebijeenkomst ProWonen 2.0
- 2014 Koersdocument ProSiWo

Rapportages:

- maandarapportages 2012-2015
- tertiaalrapportages 2012-2015

WSW:

- Faciliteringsvolume en kredietwaardigheid 2012 en 2013
- 2014 Vaststelling borgingsplafond en borgbaarheidsverklaring
- 2015 Borgbaarheidsverklaring 2014 - 2015
- Achtervang gemeente Bronckhorst tm 1 maart 2016
- brief afschrift gemeenten borgingsplafond
- brief verklaring aanvulling volmacht
- brief WSW volmacht
- extra toelichting dvi2014
- vaststelling borgingsplafond en borgbaarheidsverklaring
- volmacht WSW
- achtervang gemeente Bronckhorst
- brief borgingsplafond en borgbaarheidsverklaring
- overzicht borgingsplafond

CFV:

- reactie ProWonen op Oordeelsbrief 2013
- Oordeelsbrief 2014
- CIP verslagjaar 2012 -2014
- Solvabiliteitsoordeel 2012
- Toezichtbrieven 2013 - 2015
- ingevulde vragenlijst themaonderzoek CFV zorgvastgoed sept 2014
- ingevulde vragenlijst zorgvastgoed
- bestuursverklaring themaonderzoek cfv zorgvastgoed ProWonen
- stresstest bestuurdersverklaring getekend

Accountant:

- Accountantsverslagen 2012-2014
- Managementletters ProWonen 2012 - 2015

Uitgebreid overzicht prestaties

Presteren naar Opgaven en Ambities

Uitgangspunt voor Presteren naar Opgaven zijn de feitelijke maatschappelijke prestaties van de corporatie in de afgelopen vier jaar. Deze worden beoordeeld in het licht van de externe opgaven van de corporatie.

Onder externe opgaven worden verstaan:
Alle formele en/of vastgestelde externe opgaven, zoals vastgelegd in prestatieafspraken met of in beleidsdocumenten van de (lokale, regionale of landelijke) overheid, zorg- en welzijnsinstellingen, huurdersorganisaties, branche- organisaties, samenwerkingsverbanden waar de corporatie in participeert, politie etc.

De prestaties worden geordend naar de onderstaande prestatievelden:
- Huisvesting van primaire doelgroep
- Kwaliteit woningen en woningbeheer
- Huisvesting bijzondere doelgroepen
- (Des-) investeren in vastgoed
- Kwaliteit van wijken en buurten
- Eventuele overige/andere prestaties.

Ambities
De commissie beziet ook de ambities die de corporatie in de visitatieperiode heeft geformuleerd voor haar maatschappelijke prestaties. Deze ambities beziet de visitatiecommissie in het licht van de externe opgaven.
De commissie beoordeelt op basis van de beschikbare documenten en gesprekken met de corporatie en de belanghebbenden in hoeverre de ambities van de corporatie aansluiten bij de opgaven.

In de volgende tabel wordt weergegeven welke prestaties de corporatie heeft gerealiseerd in de visitatieperiode en welke opgaven en ambities daarbij horen.

Ingevuld door ProWonen
Borculo, 1 april 2016
Henk Meulenkamp

Presteren naar Opgaven en Ambities

Uitgangspunt voor Presteren naar Opgaven zijn de feitelijke maatschappelijke prestaties van de corporatie in de afgelopen vier jaar. Deze worden beoordeeld in het licht van de externe opgaven van de corporatie.

Onder externe opgaven worden verstaan:
Alle formele en/of vastgestelde externe opgaven, zoals vastgelegd in prestatieafspraken met of in beleidsdocumenten van de (lokale, regionale of landelijke) overheid, zorg- en welzijnsinstellingen, huurdersorganisaties, branche- organisaties, samenwerkingsverbanden waar de corporatie in participeert, politie etc.

De prestaties worden geordend naar de onderstaande prestatievelden:

- Huisvesting van primaire doelgroep
- Kwaliteit woningen en woningbeheer
- Huisvesting bijzondere doelgroepen
- (Des-) investeren in vastgoed
- Kwaliteit van wijken en buurten
- Eventuele overige/andere prestaties.

Ambities

De commissie beziet ook de ambities die de corporatie in de visitatieperiode heeft geformuleerd voor haar maatschappelijke prestaties. Deze ambities beziet de visitatiecommissie in het licht van de externe opgaven. De commissie beoordeelt op basis van de beschikbare documenten en gesprekken met de corporatie en de belanghebbenden in hoeverre de ambities van de corporatie aansluiten bij de opgaven.

In de volgende tabel wordt weergegeven welke prestaties de corporatie heeft gerealiseerd in de visitatieperiode en welke opgaven en ambities daarbij horen.

Inhoud

Vooraf: Tijdbeeld 2012 t/m 2015 **4**

1. Huisvesting primaire doelgroep **5**
1.1 Woningtoewijzing en doorstroming 5
Inleiding: Ontwikkeling van een gezamenlijk regionaal gedachtengoed 5
1.1.1 Beschikbaarheid 6
1.1.2 Passend toewijzen 9
1.1.3 Woonfraude 10
1.1.4 Keuzevrijheid 10
1.1.5 Wachtlijst 11
1.1.6 Leegstand 12
1.1.7 Starters en jongeren 13
1.1.8 Statushouders 14
1.2 Betaalbaarheid 15
1.2.1 Huurprijsbeleid 15
1.2.2 Kernvoorraadbeleid 17
1.2.3 Overige woonlasten 18
1.2.4. Aanpak huurachterstanden 20

2 Huisvesting specifieke doelgroepen **21**
Inleiding specifieke doelgroepen 21
2.1 Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte 21
2.2 Personen met een (lichamelijke, psychiatrische of verstandelijke) beperking 23
2.3 Overige huishoudens 24

3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer **25**
3.1 Woningkwaliteit 25
3.2 Kwaliteit dienstverlening 29
3.3 Energie en duurzaamheid 30

4. (Des)investeren in vastgoed **34**
Inleiding: beschrijving vastgoedsturing bij ProWonen 34
4.1 Nieuwbouw 35
4.2 Sloop 37
4.3 Verbetering bestaand bezit (renovatie / groot onderhoud) 38
4.4 Maatschappelijk vastgoed 39
4.5 Verkoop 39

5. Kwaliteit wijken en buurten **43**
Inleiding: De begrippen kwaliteit en leefbaarheid in Achterhoekse context 43
5.1 Leefbaarheid 43
5.2 Wijk- en buurtbeheer 44
5.3 Aanpak overlast 47

6. Overige / andere prestaties: ProWonen en de maatschappij **49**
6.1 Participatie huurders 49

Vooraf: Tijdbeeld 2012 t/m 2015

Het was een tijd waarin we steeds meer te maken kregen met klanten met een laag inkomen en met klanten die sociaal kwetsbaar zijn. Bijna driekwart van onze nieuwe huurders behoorde tot de huurtoeslagdoelgroep. De crisis, werkloosheid, transities in de zorg en het sociaal domein waren daar debet aan. Ook de invoering van de inkomensgrenzen uit de staatssteunregeling speelde hierin mee.

We hadden behoefte aan een toekomstverkenning voor de sociale huursector. Incidenten in de corporatiesector, de inperking van de taken, en de economische crisis maakten duidelijk dat de oude rollen, verhoudingen en verdienmodellen in de sector niet meer houdbaar waren. In het filmpje *ProWonderen* en het bijbehorende inspiratieboek (maart 2012) probeerden we vanuit het jaar 2030 terug te kijken naar vandaag. Wat vraagt de toekomst van ons en wat betekent dit nu voor onze agenda? Thema's waren:

- 'van welvaart naar welzijn'
- effecten van de bevolkingskrimp
- duurzaam gebruik van onze aarde
- economische omslag
- samenhang tussen wonen, werken en mobiliteit
- virtuele samenleving

Ook landelijk werd gebrainstormd op de toekomst van sociaal Wonen. In 2013 verscheen het boek *Sociaal Wonen 2030, de toekomst van sociale huisvesting in Nederland*, met 19 uitgewerkte trends en 4 mogelijke scenario's. Politiek en economie bleken de belangrijkste factoren.

Het verkennen van zowel de actualiteit als de toekomstscenario's hielp ons bij het bepalen van onze strategie.
In onze langjarig vastgoedstrategie spelen bevolkingskrimp, de toename van huishoudens met een laag inkomen en duurzaamheid een belangrijke rol. Het accent kwam meer te liggen op kwaliteitsbehoud en –verbetering van de bestaande woningvoorraad en op betaalbaarheid en verduurzaming. Dat gedachtengoed moest in de Achterhoek nog wel landen; de gesprekken gingen vooral over verminderen van de plancapaciteit voor nieuwbouw. Aanvankelijk stuurde de verschillende overheden (rijk, provincie en gemeenten) nog aan op verkleining van de huursector door verkoop, we zagen zelf juist een toenemende vraag naar betaalbare huurwoningen.

De kwetsbaarheid van onze klantgroepen vroeg om extra inzet in het sociale domein (leefbaarheid, transities zorg), op klantparticipatie (klanten nadrukkelijk uitnodigen om mee te denken en mee te doen) en op verbetering van ketensamenwerking (zoals bij de zorgconcepten rond De Wehme in Vorden, maar ook in de sociale wijkteams van de gemeenten en in het huisvestingsproces van statushouders).
In onze interne organisatie waren de digitalisering van onze dienstverlening en de verlaging van de bedrijfslasten belangrijke ambities.

Op 1 juli 2015 ging de nieuwe Woningwet in. Een heldere kerntaak: zorgen dat mensen met een laag inkomen goed en betaalbaar kunnen wonen. Al waren er nog geen lokale woonvisies, in het najaar van 2015 hebben we samen met de huurdersverenigingen wel een 'bod' geschreven voor onze activiteiten in 2016 in Berkelland, Bronckhorst en Oost Gelre. Daarnaast spraken we met de stakeholders over de opgaven in de ondernemingsplanperiode 2016-2020. Mooi om te zien dat de gesprekken van de afgelopen jaren hebben geleid tot een gezamenlijk gedragen beeld. Onze speerpunten voor de komende jaren zijn:

- beschikbaar en betaalbaar
- verduurzamen
- eigentijdse dienstverlening
- specifieke doelgroepen

1. Huisvesting primaire doelgroep

1.1 Woningtoewijzing en doorstroming

(zoals beschikbaarheid, passend toewijzen, tegengaan woonfraude, keuzevrijheid, wachtlijst, leegstand, maatregelen specifieke doelgroepen zoals starters, statushouders of jongeren)

Inleiding: Ontwikkeling van een gezamenlijk regionaal gedachtengoed

2010

In de *Regionale woonvisie Achterhoek 2010-2020* en de *bijlage KWP 3-referentiekader* van de provincie werd nog gekoerst op:

- Toevoegen van 5.900 woningen in de periode 2010-2020, met als doel een woningtekort van 0%. Daarvoor moest de netto plancapaciteit teruggebracht worden van 13.550 naar 5.900 woningen.
- Verkleining van de huursector met 3%; groei van de koopsector;
- Vergroten van het aanbod nultredewoningen i.v.m. de vergrijzing (p.28)
- Verkoop van huurwoningen, evt. via Koopgarant.

Als ACo-corporaties onderschreven we deze eerste twee punten niet De doelstellingen waren gebaseerd op oud onderzoek en 'woonwensdenken' van vóór de crisis. In de regionale woonvisie werd afgesproken dat de corporaties zelf met een regionale portefeuillestrategie zouden komen.

2011

De gezamenlijke ACo-corporaties schreven de *Visie op strategisch voorraadbeleid 2010-2020* in de Regio Achterhoek. Samengevat:

1. Verleggen van de focus van nieuwbouw naar bestaande woningvoorraad. Een groot deel van de voorraad is gebouwd in de jaren vijftig en zestig en voldoet niet meer aan de kwaliteitseisen, de geschiktheid voor ouderen en de energiezuinigheid.
2. Sturen op een klein woningtekort van 1,5%. Een woningtekort van 0% leidt tot leegstand in de zwakke delen van de woningvoorraad en zorgt indirect voor verloedering, waardedaling en stagnerende doorstroming. Wij pleitten voor 3.300 netto groei i.p.v. 5.900.
3. Stuur nu niet op een verkleining van de huursector, maar baseer je op een redelijke wachttijd. Een wachttijd van één jaar vinden we acceptabel voor actief woningzoekenden. Zorg daarom voor flexibiliteit in eigendom, woningtype en fasering. Denk aan de mogelijkheid van Koopgarant en doelgroepvrij bouwen.
4. Per woningtype benoemden we de veranderopgave en de vastgoedstrategieën waarmee we dat willen realiseren.

2012

Gemeenten, corporaties en Provincie besloten gezamenlijk dat er meer inzicht nodig was in de actuele woonwensen en de leefbaarheid in de Achterhoek. We kochten woningmarktmarktcijfers in over de koopmarkt, we schreven de eerste Woonmonitor over het jaar 2011 en met de Rijksuniversiteit Groningen voerden we een uitgebreid *Achterhoeks Woonwensen en Leefbaarheidsonderzoek (AWLO)* uit. Eén van de uitkomsten was dat juist ingezet moest worden op huurwoningen voor starters en 55-plussers *(p. 68).* Daarnaast bleken er grote verschillen tussen de kernen te zijn. Maatwerk per kern nodig was om langjarig de goede keuzes te maken.

2013

In 2013 startte ProWonen met de voorbereidingen voor de *ontwikkelingsvisie 2014*. Daarvoor namen we de volgende stappen (zie *werkplan 2013, punt 5*):

- Uitkomsten AWLO analyseren met gemeenten/corporaties/Provincie
- Toekomstvisie en scenarioplanning; rekening houden met een steeds lastiger te voorspellen toekomst
- Vertalen naar ontwikkelingsvisie (dit is uitgesteld tot 2014, om de uitkomsten van de kernenfoto's 2014 mee te kunnen nemen)
- Vertalen naar een afwegingskader voor investeringen (financieel en maatschappelijk rendement)

Onze organisatie pasten we aan op de op de nieuwe opgaven. Aanzienlijk minder projectontwikkelaars, meer accent op de bestaande voorraad en inzet van klantbegeleiders die aanspreekpunt voor onze huurders zijn bij ingrijpende maatregelen in de bestaande woningvoorraad.

2014

Regionaal maakten we voor alle 21 hoofdkernen in de Achterhoek een kernenfoto. **http://www.achterhoek2020.nl/kernenfoto**

Een mooi traject waarin kennis en inzichten vanuit allerlei partijen bij elkaar werd gebracht. Gemeenten, corporaties, bedrijven en organisaties deelden gegevens over de wijken (wonen, werken, winkelen, leegstaand vastgoed, kwaliteit openbare ruimte etc.). Inwoners konden op Facebook **https://www.facebook.com/Achterhoek2020/photos_stream?tab=photos_albums** foto's plaatsen van de 'parels en puinhopen'. Hieruit kwam een schat van informatie, samengevat in het *Adviesrapport kernenfoto's* en uitgewerkt in een samenvatting per kern. Op de Achterhoek-brede informatieavonden werd ons filmpje *ProWonderen* getoond ter inspiratie. Het droeg bij aan een regionaal gedachtengoed over het anticiperen op de krimp. Uitkomsten van de kernenfoto's:

- Om een aantrekkelijke woningmarkt te houden is sloop onvermijdelijk. Daarnaast is (beperkte) nieuwbouw nodig, maar ook verduurzamen en levensloopbestendig maken van woningen en hergebruik/ herbestemming van gebouwen en materialen. Huizenbezitters zijn zelf verantwoordelijk voor het verduurzamen en levensloopbestendig maken van hun woningen. Wel is het belangrijk hen hiervoor instrumenten en handreikingen te bieden.
- Er is nog steeds teveel plancapaciteit in de Achterhoek.
- De huidige leegstand in woningen valt mee. Een nieuw probleem is de leegstand in maatschappelijk, zakelijk en agrarisch onroerend goed.
- De omvang van de voorraad sociale huurwoningen is voldoende. Als deze voorraad echter per saldo substantieel kleiner wordt, bijvoorbeeld door verkoop van huurwoningen, ontstaan tekorten.
- De vraag naar appartementen blijft fors achter t.o.v. vorige woningmarktonderzoeken (inclusief AWLO). Ouderen zijn aanzienlijk minder verhuisgeneigd dan ze zeggen.
- Vraaguitval in het segment woningen met 1 slaapkamer; zowel jong als oud wil graag een woning met minimaal 2 slaapkamers.
- In de intramurale zorg is voldoende aanbod; er is echter een overschot aan woningen voor lagere zorgzwaarte (tot en met 4) en een tekort aan de hogere zorgzwaarte. Afhankelijk van de mate van extramuralisering ligt hier een kwalitatieve transformatieopgave.

In onze *Ontwikkelingsvisie 2014* hebben we dit meegenomen. Daarnaast baseren we onze langjarige opgave op verwachte externe ontwikkelingen. Omdat de toekomst steeds minder voorspelbaar en maakbaar is, bouwden we flexibiliteit in. We houden rekening met verschillende scenario's.

2014/2015
Op basis van al deze uitkomsten is de *Regionale Woonagenda 2015-2025* geschreven. Een gezamenlijke gedragen agenda, ondertekend door gemeenten, corporaties en Provincie en met input van bedrijfsleven en burgers. Een visie waarin we onze inbreng van de afgelopen jaren lezen. Geen programma, maar een agenda met ruimte voor bottom-up initiatieven en handvaten om te anticiperen op de vergrijzing, ontgroening en aankomende huishoudenskrimp. Doelen zijn:

- Verleggen van de focus op nieuwbouw naar de bestaande woningvoorraad; zorgen voor voldoende woningen in de door bewoners en woningzoekenden gewenste prijs en kwaliteit. De sociale huursector mag niet kleiner worden (door bv verkoop); dan ontstaan tekorten. De huursector is steeds meer het domein van de laagste inkomens. Het risico is dat middeninkomens tussen wal en schip vallen.
- Verlaging netto plancapaciteit (van 14.000 in 10 jaar, naar 5.900 in 10 jaar, naar 5.900 in 15 jaar naar 5.310 in 15 jaar). Voor de periode 2015-2025 betekent dat nog maximaal 3.145 woningen. De ACo-corporaties pleiten voor sturen op een klein woningtekort van 1,5%. Een plancapaciteit van 1.700 tot 2.300 woningen is dan voldoende in de periode 2015-2025.
- Sloop-vervangende nieuwbouw is nodig voor in stand houden van de woonkwaliteit. Een transformatiefonds kan een oplossing zijn voor het financieringsvraagstuk.
- Leegstand monitoren en zo nodig maatregelen nemen. Voor de huur is de norm maximaal 1% leegstand.
- Sturen op waardebehoud
- Leefbaarheid behouden
- Voldoende voorzieningen
- Energieneutrale Achterhoek in 2030

Externe opgaven	Ambities	Prestaties	beoordeling prestaties in relatie tot de opgaven
1.1.1 Beschikbaarheid			
Regionaal: **Koerswijziging van:** *Regionale woonvisie 2010-2020:* Verkleinen van de huursector met 3% in de periode 2010-2020 **En in 2014:** *Adviesrapport kernenfoto's en Regionale Woonagenda 2015-2025:*	In 2014 herschreven we onze ontwikkelingsvisie, waarin we de uitkomsten van de regionale onderzoeken vertaalden naar onze transformatieopgave. Daarnaast hielden we rekening met het verzoek van	**a. Omvang bezit incl. verkochte Te Woon**	

De omvang van de voorraad sociale huurwoningen is voldoende. Als deze voorraad echter per saldo substantieel kleiner wordt, bijvoorbeeld door verkoop van huurwoningen, ontstaan tekorten.

Gemeenten:
Ook aanbod voor huishoudens tot € 45.000 / middeninkomens.
Bron: Samenwerkingsovereenkomst Wonen Oost Gelre, § 3.3

de gemeenten om te anticiperen op de krimp. Dat betekent dat we complexen aan hebben gewezen waar we op termijn over kunnen gaan tot sloop. Het gaat vooral om kleine woningen met 1 slaapkamer.
Ontwikkelingsvisie 2014, p 5.

a. Omvang bezit
In de periode tot 2025 mag de omvang ongeveer gelijk blijven. Onze verkochte Te Woon-voorraad kunnen we flexibel inzetten. Ideaal-verdeling woningtypes in 2025:

- Egw niet-nultrede: 60%-65%
- Nultrede: samen 33%-38%
- Mgw niet-nultrede: 3% - 4%

Ontwikkelingsvisie 2014, p 5.

b. Vrijkomende woningen
Om voldoende woningen vrij te krijgen, is een verhuisgraad tussen de 6,5% en 8% wenselijk. De beïnvloedbaarheid daarvan is echter beperkt.
Bron: kpi Dashboard Wonen tertiaalrapportages

	egw niet-nultrede	egw nultrede	mgw niet-nultrede	mgw nultrede	totaal huur + Verkochte Te woon woningen	zorgwoningen	totaal incl. zorg
aantal 1-1-2012	4.521	1.154	278	1.608	7.561	350	7.911
Verkochte Te Woon	263	15	0	33	311		311
totaal 1-1-2012	**4.784**	**1.169**	**278**	**1.641**	**7.872**	**350**	**8.222**
aandeel	61%	15%	4%	21%	100%		
aantal 1-1-2016	4.248	1.222	285	1.637	7.392	479	7.871
Verkoste Te Woon	471	58	0	25	554		554
totaal 1-1-2016	**4.719**	**1.280**	**285**	**1.662**	**7.946**	**479**	**8.425**
aandeel	57%	17%	4%	22%	100%		

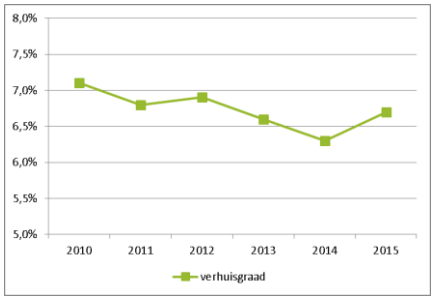
In de periode 2012 t/m 2015 groeide ons bezit met ongeveer 200 woningen. Het aantal huur nam iets af, de verkochte Te Woon woningen en de zorgeenheden namen toe.

Kwalitatief speelden we in op de regionale opgave: toename van het aantal nultredewoningen en afname eengezinshuurwoningen door verkoop. We kozen echter niet voor gewone verkoop, maar voor verkoop via Koopgarant, waarvoor een terugkoopplicht geldt. Hiermee bedienden we vooral middeninkomens, die niet in staat waren een reguliere koopwoning te kopen.

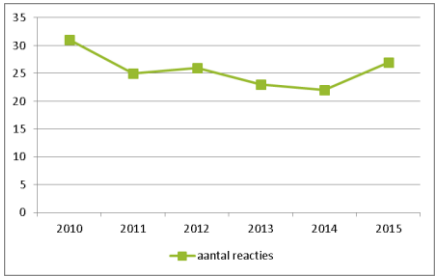
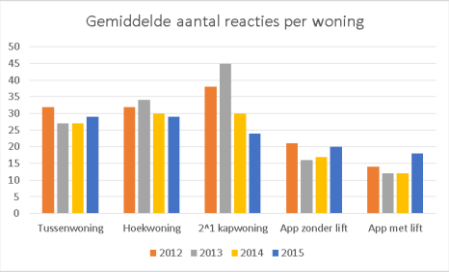
In 2015 bleek dat een goede keuze geweest: de vraag naar huureengezinswoningen steeg, en we kozen ervoor om woningen na terugkoop weer te gaan verhuren. Tegelijkertijd daalden de koopprijzen en was er minder behoefte aan het product Koopgarant. De Koopgarantportefeuille gaf ons de ruimte om in te spelen op de fluctuerende vraag.

Het aantal eengezinswoningen is iets gedaald doordat we op slooplocaties eengezins-nultredenwoningen terugbouwden; daarnaast zijn er per 1-1-2016 drie locaties waar al wel is gesloopt, en nieuwbouw van eengezinswoningen plaatsvindt in de komende jaren.

b. Vrijkomende woningen

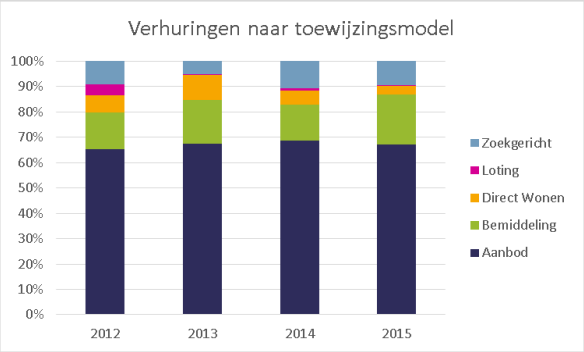


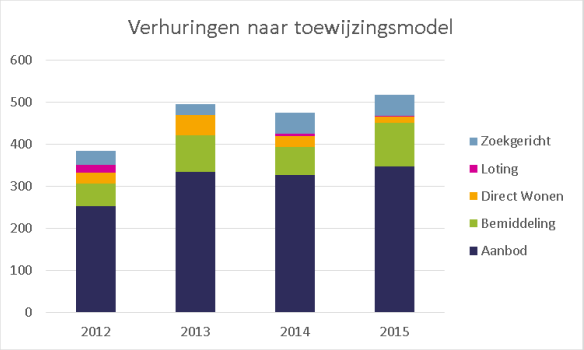
In onzekere tijden zijn mensen minder verhuisgeneigd. Dat zagen we aan de lage verhuisgraad, het schommelde tussen de 6,4% en 6,9%. Vooral appartementen en kleine woningen kwamen relatief vaak vrij, terwijl er juist veel vraag was naar eengezinswoningen. Jongeren willen graag een eengezinswoning en ouderen blijven er tot hoge leeftijd wonen. *Bron: ontwikkelingsvisie 2014, p. 10.*

		We speelden hierop in door in 2013 de verkoopdoelstelling los te laten. Om extra aanbod te krijgen in het segment huureengezinswoningen (ook voor het huisvesten van vergunninghouders) besloten we begin 2015 te stoppen met het aanbieden van Te Woon. Woningen die we terugkochten verhuren we weer. We minimaliseerden in 2015 de verkoop van huurwoningen. *Zie ook 4.5 van deze prestatietabel.* We zagen dat ouderen een betere slaagkans hebben dan jongeren tot 35 jaar. Bij een aantal woningen haalden we het ouderenlabel er af, zo creëerden we meer aanbod voor de jongere leeftijdsgroepen. *Zie ook 1.1.4.*	
	c. <u>Reacties</u> Op complexniveau streven we naar minimaal 10 reacties per kern. Omdat ook mensen afvallen of weigeren is bij een lager aantal risico op leegstand. *Bronnen: afwegingskader + Prestatie-indicatoren (PI's) processen PW 2.0).*	**<u>c. Reacties</u>**   Met gemiddeld zo'n 25 reacties op vrijkomende woningen zijn we tevreden over het functioneren van de sociale huurmarkt. Op complexniveau hebben we wel enkele risico-complexen. Vrije sectorhuurwoningen doen het in de Achterhoek slecht. Appartementen met lift scoren blijvend het laagste. Wellicht verbazingwekkend in een vergrijzende regio, maar het komt overeen met de uitkomsten van het project *Kernenfoto's*. In onze ontwikkelingsvisies per kern (*voorbeeld: ontwikkelingsvisie Eibergen 2014)* analyseren we de complexen met een slechte verhuurbaarheid en bepalen we de vastgoedstrategie.	
	d. <u>Toewijzingsmodellen</u> Binnen Thuis in de Achterhoek werken we met verschillende modellen, passend bij de verschillende groepen woningzoekenden. Bij het <u>aanbodmodel</u> geldt de langste inschrijftijd. Het grootste deel van onze woningzoekenden heeft een kwalitatieve vraag en reageert gericht op aanbod.	**<u>d. Toewijzingsmodellen</u>** Per 1 maart 2012 stapten we samen met Sité Woondiensten, Wonion, Woningstichting Dinxperlo en Bergh over op een nieuw woonmarketing model met één gemeenschappelijke website **www.thuisindeachterhoek.nl**. Door verschillende toewijzingsmodellen te hanteren, spelen we in op de persoonlijke situatie van verschillende doelgroepen. De meeste mensen zijn gericht op zoek naar een woning met een bepaalde kwaliteit en hebben tijd om te wachten. Daarom wijzen we de meeste woningen toe via het <u>aanbodmodel</u>, gebaseerd op inschrijfduur. Daarnaast zijn er spoedzoekers, die niet (konden) anticiperen op een woningvraag. Minimaal 10% zetten we in <u>via Loting, ZoekGericht en Direct Wonen</u>; daarvoor geldt niet de opgebouwde inschrijfduur. Daarnaast verhuren we 15% tot 20% aan urgenten via Bemiddeling. *Bronnen: jaarverslagen TidA 2012 t/m 2015, bewerkt*	

Direct Wonen, Loting en Zoek Gericht (ook een lotingmodel, maar dan voor mensen met een gerichte keuze) zijn vooral bedoeld voor mensen die op korte termijn zoeken (kwantitatieve vraag). We sturen op jaarlijks minimaal 10% in dit segment.

Urgenten krijgen via Bemiddeling een woning aangeboden.





1.1.2 Passend toewijzen

Minimaal 90% van de vrijkomende sociale huurwoningen toewijzen aan huishoudens tot de staatsteungrens.
Bron: Tijdelijke regeling diensten van algemeen economisch belang toegelaten instellingen volkshuisvesting

ProWonen zet de 10% woningtoewijzingen in voor mensen met een inkomen hoger dan € 34.085, in eerste instantie voor urgenten. *Bronnen: Samenwerkingsovk Berkelland-ProWonen 2012-2013, 12*

Voldoen aan de staats-steunregeling (90%-10%); na de Woningwet 80%-10%-10%.
In 2011 werd voor de 10% voorrang gegeven aan (herstructurerings)urgenten met een hoog inkomen.
In 2012 bleek deze groep erg klein te zijn. In 2012 is besloten om de 10%-ruimte in te zetten voor inkomens tussen € 34.085 en € 43.000.
(Bron: Afspraken staatssteunregeling 5-9-2012, bijlage 3)

	Toewijzing aan inkomens tot staatssteungrens
2012	93%
2013	92%
2014	95%
2015	89% tot € 34.911, 5% tot € 38.950 en 6% hogere inkomens

Middeninkomens die net boven de staatssteungrens vallen, zijn bij ons van harte welkom, uiteraard binnen de toewijzingsregels. Ze zorgen voor diversiteit in de wijken, en zorgen dat ook onze duurdere woningen (tot de huurtoeslaggrens) goed verhuurd kunnen worden. We leiden hen gericht naar de volgende woningen:

- Nieuwbouw;
- Complexen waar behoefte is aan gedifferentieerde bewonerssamenstelling;
- Woningen boven de tweede aftopgrens;
- Slecht verhuurbare woningen;

Samenwerkingsovereenkomst 2012-2013 Bronckhorst, Sité en ProWonen, 3		• Specifieke seniorenwoningen met een hogere prijs. Hiermee dienden we de volkshuisvestelijke opgave zo goed mogelijk (passend huisvesten lage inkomens, keuzevrijheid middeninkomens en een gedifferentieerde wijkopbouw).	
1.1.3 Woonfraude			
	Bijlage 4 van het *Beleid Sociaal Domein 2015* beschrijft onze aanpak bij niet rechtmatige bewoning.	Woonfraude komt bij ProWonen nauwelijks voor. We hebben in de periode 2012-2015 slechts drie meldingen gehad van het niet bewonen van de woning. Dit wordt direct opgepakt en opgelost door de woonconsulenten. *Zie 5.2.*	
1.1.4 Keuzevrijheid			
	<u>Woonaanbod</u> Per 1 maart 2012 is er voor de Achterhoek één woonruimteverdeel-systeem met daarin het totale vrijkomende aanbod en verdeling van huur- en Koopwoningen van de corporaties. Woningzoekenden kunnen op één website zelf hun woning en woonplek kiezen. *Bron: Werkplan 2012, 4:* **Uitgangspunten woonruimteverdeling:** We hanteren zo min mogelijk toewijzingscriteria en bieden zo veel mogelijk keuzevrijheid binnen de wettelijke inkomensregels. Daarbij houden we de slaagkansen voor de doelgroepen in acht.	**<u>Woonaanbod</u>** Door de samenwerking in het woonruimteverdeelsysteem 'Thuis in de Achterhoek' (TidA) hebben onze woningzoekenden sinds 1 maart 2012 een zeer ruim aanbod. Als snel bleek dat de slaagkans voor ouderen groter was dan voor andere leeftijden. Hiervoor namen we een aantal maatregelen: • Verlagen van de leeftijdsvoorwaarde van 65+ naar 55+ in 2013 • Verkleinen van het aantal gelabelde woningen te verkleinen van 1.462 in 2012 naar 1.159 eind 2015 • Omzetten van *'uitsluitend 55+'* naar *'voorrang voor 55+'*. Complexen met specifieke voorzieningen voor ouderen, zoals een ontmoetingsruimte, blijven we uitsluitend aan ouderen toewijzen. Zie ook het *TidA jaarverslag 2014* waaruit blijkt dat aandeel ouderen dat daadwerkelijk actief reageert op het aanbod slechts 22%, t.o.v. 78% bij andere leeftijden. Daarnaast hebben we in het huurbeleid 2014 het aanbod voor jongeren tot 23 jaar met een laag inkomen vergroot door de streefhuur onder de kwaliteitskortingsgrens te brengen. Bij deze woningen krijgen jongeren voorrang. *Zie 1.1.7.*	
<u>Te Woon</u> Te Woon aanbieden om keuzevrijheid voor middeninkomens te vergroten. Zie ook Verkoop. *Bronnen: Samenwerkingsovk Berkelland-ProWonen 2012-2013*	**<u>Te Woon</u>** Klanten kiezen niet alleen waar zij willen wonen, maar ook hoe. Daarom maken we ons naast huurwoningen ook sterk voor betaalbare	**<u>Te Woon</u>** **Zie ook 4.5** Tot en met 2012 verkochten we veel woningen via Koopgarant en Koopcomfort. Daarna ontstond er een omslag. De vraag naar eengezinshuurwoningen nam toe en de prijzen in de koopsector waren flink gedaald. Het product Koopgarant was geen overbrugging meer tussen kopen en huren, maar ging concurreren met de onderkant van de koopmarkt. In *hoofdstuk 4.5* beschrijven we onze maatregelen.	

Samenwerkingsovereenkomst 2012-2013 Bronckhorst, Sité en ProWonen, 8.
Bron: Samenwerkingsovereenkomst Wonen Oost Gelre, § 3.3

koopwoningen. Met producten als Koopgarant en Koopcomfort helpen we onze klanten die op de reguliere markt geen woning kunnen kopen. *Bron: Ondernemingsplan 2011-2015, speerpunt 2*

Verkoop	2012	2013	2014	2015
verkoop regulier	- 19	- 10	- 10	- 13
verkoop koopgarant/koopcomfort	- 128	- 63	- 50	- 47
terugkoop koopgarant/koopcomfort	4	7	7	16
Saldo toe-afname door verkoop	*-143*	*-66*	*-53*	*-44*
# koopgarant/koopcomfort verkocht ultimo	424	480	523	554
(bron: jaarverslagen)				

Zelf woning aanpassen

Wonen naar Wens beleid
We willen onze klanten de vrijheid geven om zijn woning naar eigen wens aan te passen *Bron: ondernemingsplan 2011-2014, blije klant.*

Wonen naar Wens beleid
Onze huurders zijn goed geïnformeerd over de mogelijkheden die er zijn om zelf te klussen aan de woning. Op de website **https://www.prowonen.nl/ik_ben_klant/zelf_klussen_en_verbouwen.aspx** staat in de klussenlijst of toestemming nodig is en wat de regels zijn bij verhuizing.

Wijkbeelden
In 2015 hebben klanten altijd actueel inzicht in de beschikbaarheid en kwaliteit van onze woningen, wat de wachttijden voor woningen zijn en wat een wijk waarin de woning ligt te bieden heeft. *Bron: intern ondernemingsplan 2011-2015, speerpunt 2, resultaat 1.*

Wijkbeelden
Sinds 2014 kan iedere geïnteresseerde of woningzoekenden via de wijkbeelden zien wat het woningbezit van ProWonen is. Op de website **http://wijkbeelden.prowonen.nl** staat algemene informatie en foto's over de wijk. Daarnaast is er ook de mogelijkheid om gegevens te bekijken per wijk over de bouwperiode, energielabel, huurbedrag en woningtype. Het is zelfs mogelijk om foto's van woningen en de bijbehorende plattegronden in te zien. Het geeft woningzoekenden goed inzicht in de mogelijkheden en de kwaliteit van de woningen bij ProWonen.

1.1.5 Wachtlijst

Oost Gelre:
De corporaties zorgen voor voldoende aanbod van sociale huurwoningen en zij rapporteren jaarlijks aan de gemeente over de ontwikkeling van de sociale woningbehoefte.
Bron: Samenwerkingsovereenkomst Wonen Oost Gelre, § 3.3

Bij wachttijd onderscheiden de we de totale inschrijfduur en de actieve inschrijfduur. De totale inschrijfduur wordt beïnvloed door de voorzorgsinschrijvingen. De actieve inschrijfduur is daarom het meest relevant.

Ondernemingsplan intern, speerpunt 2

Gewone woningzoekenden:

jaar	gemiddelde inschrijftijd (jaar)	actieve inschrijftijd (jaar)
2013	3,2	0,5
2014	3,5	0,7
2015	3,2	1

Bij elke woning op Thuis in de Achterhoek is de gemiddelde wachttijd van de afgelopen jaren te zien. Deze informatie publiceren wij ook op onze website bij de wijkbeelden **http://wijkbeelden.prowonen.nl**.

	We hebben informatie over de actuele wachttijden op onze woningen. Deze wachttijden gaan we registreren in het nieuw in te voeren woonruimteverdeelsysteem. *ACo-Visie op strategisch voorraadbeleid 2010-2020 in de Regio Achterhoek:* Sturen op een klein woningtekort van 1,5%. Stuur nu niet op een verkleining van de huursector, maar baseer je op een redelijke wachttijd. Een wachttijd van één jaar vinden we acceptabel voor actief woningzoekenden. *ProWonen, kpi's* Daarnaast monitoren we de totale inschrijfduur (voor verhuringen exclusief Bemiddeling urgenten).	De gemiddelde actieve inschrijfduur bleef binnen onze norm, maar liep in de loop van 2015 op. Oorzaken zijn de toename van het aantal huishoudens met een laag inkomen, de instroom van vergunninghouders, de stagnerende doorstroming bij ouderen en de knelpunten in de hypotheekverstrekking. Vooral startende huishoudens ervaren dit als een probleem. Zij kunnen vaak niet anticiperen via voorzorgsinschrijving, en hebben in hun beleving gemiddeld meer dan 3 jaar gewacht (totale inschrijfduur). We namen in 2015 hiervoor de volgende maatregelen: - Minimaliseren reguliere verkoop en verkoop via Te Woon (zie 4.5) - Weer verhuren van teruggekochte Te Woon woningen (zie 4.5) - Loslaten van de leeftijdsvoorwaarde 55+ bij een aantal complexen - Uitstel van de sloopopgave van kleine woningen. - Met de gemeenten een traject gestart voor andere oplossingen voor vergunninghouders. **Urgenten** Mensen die een sociale of medische urgentie kregen, huisvesten we binnen 6 maanden. **Vooruitblik** In 2016 staan de wachttijden hoog op onze agenda. Door de invoering van het passend toewijzen van de huurtoeslagdoelgroep verwachten we dat de wachttijden voor hen gaan oplopen. Per 1 januari 2016 verlaagden we bij zo'n 1.200 woningen de streefhuur om voldoende woningen te houden voor de lage inkomens.	
1.1.6 Leegstand			
Regionaal Leegstand in huurwoningen maximaal 1%. *Bron: Regionale Woonagenda 2015-2025, pagina 8, punt d*	< 9 dagen tussen verhuizingen (vanwege wonen + onderhoud), *Bron: PI's processen PW 2.0, PI 2.6* Aantal leegstaande woningen per 1-1 *Bron: PI's processen PW 2.0, PI 2.16*		

	2012	2013	2014	2015
Gemiddelde leegstandsdagen	14	13	9	8
(bron: jaarverslagen / RvC rapportages)				

We blijven sinds 2014 onder de normen die we aan onszelf stellen. We sturen strakker op het verhuisproces, daarnaast trekt ook de markt aan. *Bron: maandrapportages Wonen*

We blijven meer dan ruim onder de regionale leegstandindicator van 1%. Volgens die norm zouden steeds 70 tot 75 huurwoningen van ProWonen leeg mogen staan. De werkelijke aantallen zijn, exclusief beoogde leegstand vanwege sloop, groot onderhoud en verkoop:
1-1-2012: 16
1-1-2013: 23
1-1-2014: 16
1-1- 2015: 24
Bron: tertiaal- en maandrapportages

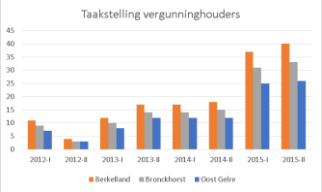
1.1.7 Starters en jongeren			
Oost Gelre: Verruimen van aanbod tot de kwaliteitkortingsggrens. *Bron: Samenwerkingsovereenkomst Wonen Oost Gelre, § 3.4* **Berkelland** Tijdens het project Kernenfoto's gaven de Gemeenschapsraad Neede en het jongerenwerk uit Neede (Betula) aan dat er te weinig aanbod was voor jongeren in Neede. ProWonen herkende dit beeld niet en bood aan om het initiatief te nemen voor een bijeenkomst met jongeren, makelaars, gemeenschapsraad, jongerenwerk en gemeente om meer inzicht te krijgen. **Bronckhorst en Oost Gelre** Via het Koopgarant-concept goedkope woningen aanbieden. Hiermee kan een deel van de middeninkomens bediend worden. *Bron: Samenwerkingsovereenkomst 2012-2013 Bronckhorst, Sité en ProWonen, 8.* *Bron: Samenwerkingsovereenkomst Wonen Oost Gelre, § 3.4*	**Starters tot 23 jaar** Starters tot 23 jaar met een laag inkomen kunnen alleen huurtoeslag krijgen voor woningen tot de kwaliteitskortingsgrens. We streven naar minimaal 3% tot 4% per kern in dit segment. Omdat deze woningen vaker muteren dan andere woningen, is het aanbod groter. **Berkelland** Initiatief nemen voor een bijeenkomst met jongeren in Neede. Daarbij de makelaar, Achterhoek Jong, Gemeenschapsraad, Betula en gemeente betrekken.	Zie ook 1.2.2 voor de betaalbaarheid van ons bezit. **Oost Gelre** N.a.v. de prestatieafspraken uit 2011 hebben we 40 woningen in Lichtenvoorde aangewezen waarvan de huurprijs na verhuizing onder de kwaliteitskortingsgrens blijft. Deze woningen wijzen we bij voorrang toe aan jongeren tot 23 jaar, die aangewezen zijn op huurtoeslag. *Bron: brief huisvesting jongeren tot 23 jaar Lichtenvoorde* **Alle gemeenten** In 2013 bleek dat er ook in andere kernen te weinig woningen waren tot de kwaliteitskortingsgrens, geschikt voor jongeren tot 23 jaar met een laag inkomen. Daarom is voor een aantal het streefhuurpercentage verlaagd, zie ook hiervoor bij keuzevrijheid. *Bron: Huurbeleid 2014.* **Berkelland** In 2014 namen we het initiatief om een bijeenkomst voor woningzoekende jongeren uit Neede te beleggen. Hiervoor zijn alle actief woningzoekende jongeren tot 30 jaar uit Neede benaderd. Voor de huursector alle woningzoekenden die actief reageerden op het aanbod op Thuis in de Achterhoek (27 jongeren) en voor de koopsector de jongeren bekend bij makelaar Scheers (10 tot 15 stellen). Daarnaast vroegen we aan de Gemeenschapsraad Neede én aan het jongerenwerk van Betula om een lijst met uit te nodigen jongeren aan te leveren. Zij gaven immers aan dat er een tekort aan woningen voor jongeren was. Beide organisaties konden echter geen jongeren aanleveren die bereid waren te komen. De animo onder jongeren was zeer gering. Reacties waren: 'ik ben nog niet echt op zoek, mijn baan is onzeker, ik wil naar een andere plaats, ik heb geen zin in een bijeenkomst, ik kan niet'. We besloten vervolgens om ook 49 niet-actieve woningzoekenden uit Neede die ingeschreven staan bij Thuis in de Achterhoek (TidA) te benaderen. Ook dit leverde nauwelijks response op. N.a.v. deze actie hebben alle partijen gezamenlijk geconcludeerd dat er geen aanbodprobleem in Neede is. Bij de Gemeenschapsraad en Betula was er bewustwording dat geruchten uit de social media niet altijd op waarheid rusten. ProWonen kijkt toch goed terug op dit traject, ook al ging de bijeenkomst niet door. Het leverde gezamenlijk gedragen inzichten op. *Bron: Rapportage onderzoek jongerenhuisvesting Neede, 2014* **Bronckhorst en Oost Gelre: Koopgarant** *Zie 4.5 en hierboven*	

1.1.8 Statushouders

Wetgeving

Per 1 oktober 2012 is landelijk de procedure voor het huisvesten van vergunninghouders gewijzigd. De regievoerder van het COA koppelt vergunninghouders aan de gemeenten. De regie voor het realiseren van huisvesting ligt vervolgens bij de gemeenten.
B-16157 Handreiking realisatie huisvesting verblijfsgerechtigden 1-10-2012

De taakstelling liep in 2015 snel op.



Berkelland:

ProWonen spant zich in om de taakstelling uit te voeren.
Bronnen:
Samenwerkingsovk Berkelland-ProWonen 2012-2013, 13
Samenwerkingsovereenkomst 2012-2013 Bronckhorst, Sité en ProWonen, 9.

Naast het realiseren van de taakstellingen (aantallen) vinden we het geven van een goede woonstart minstens even belangrijk. Een goede begeleiding draagt bij aan inburgering en het opbouwen van een nieuwe toekomst.

In de gemeente Berkelland bleek het een grote uitdaging om de taakstelling in 2015 te halen. In Oost Gelre was dit in de 2e helft van het jaar in mindere mate het geval. Door omstandigheden was er een achterstand opgebouwd. We hebben gedurende de hele visitatieperiode gesprekken gevoerd met de betrokken partijen over gezamenlijk de taakstelling te behalen. De rode draad hierin:

- Mismatch in de koppelingen tussen vergunninghouder en de gemeente. Tot en met 2012 hadden we veel weigeringen. Ons werkgebied is voor veel vergunninghouders weinig aantrekkelijk (dorps, weg van alle voorzieningen, weinig werk, geen goed openbaar vervoer, en ver weg van familie). Gezinnen voelen zich vaak sneller thuis, maar er worden vooral alleenstaanden gekoppeld. Ons woningbezit kenmerkt zich door veel gezinswoningen en veel woningen voor senioren.
- De maatschappelijke begeleiding is onvoldoende geregeld. De gemeente heeft de verantwoordelijkheid, dit is uitbesteed aan Vluchtelingenwerk in Winterswijk/Zutphen. De reisafstand heeft als gevolg dat de begeleiding tekortschiet en er weinig lokale vrijwilligers zijn. Daardoor ontstaan problemen zoals onbegrip en overlast in de buurt, betalingsproblemen en soms zelf schade aan de woning.
- We wijzen toe op basis van verwachte gezinshereniging; deze blijft vaak uit.

Rondetafelgesprek over huisvesting verblijfsgerechtigden 8 december 2011
Gemeente Oost Gelre verantwoording taakstelling februari 2012

Tot eind 2014 kregen wij weinig gehoor bij de gemeenten. In Berkelland en Oost Gelre was de uitvoering door de gemeenten uitbesteed aan Sociale Dienst Oost Achterhoek. Het niet realiseren van de taakstelling werd niet echt als probleem ervaren.

In 2015 steeg de taakstelling door de situatie in Syrië en Eritrea. ProWonen trok in het regionaal overleg in oktober 2014 aan de bel en schreef daarna een memo (*2014-12-16 Memo huisvesting vergunninghouders 2015 provincie).* Daarna kwam het hoger op de agenda's:

Berkelland

De gemeente Berkelland pakte het knelpunt in het voorjaar van 2015 voortvarend aan en maakte hiervoor een ambtenaar vrij. Vluchtelingenwerk had geen (!) vrijwilligers in de gemeente Berkelland. Gezamenlijk hebben we in de zomer van 2015 via de methode 'Lean' het proces gestroomlijnd en vrijwilligers geworven. Dit had een positief resultaat: 40 (!) lokale vrijwilligers en 46 gehuisveste vergunninghouders in de tweede helft van 2015.

Desondanks lukte het niet om de achterstand uit het verleden in te lopen. Deze was op 31 december 2015 nog 28 personen. De maatschappelijke begeleiding bij de inburgering is nog steeds onvoldoende. We zien dat bijvoorbeeld terug in betalingsachterstanden. Het valt voor vergunninghouders die met niets beginnen niet mee om rond te komen. Het is nog zoeken naar een goede manier waarop de 40 lokale vrijwilligers Vluchtelingenwerk kunnen aanvullen.

Het grote aantal alleenstaanden blijft een knelpunt. Voor 2016 zoeken we daarom naar alternatieve woonvormen met als doel dat de achterstand wordt weggewerkt. We denken daarbij aan aankoop van woningen, kamergewijze verhuur en wellicht het realiseren van tijdelijke woongelegenheid.

Oost Gelre

In de gemeente Oost Gelre zijn veel bijeenkomsten met de Sociale Dienst Oost Achterhoek geweest in de periode 2012 – 2015 over de taakstelling, de samenwerking en de maatschappelijke begeleiding. We trokken daarin samen op met De Woonplaats. Helaas niet altijd met het door de corporaties gewenste resultaat. De achterstand op 31-12-2015 was 9 personen. Eind 2015 besloot de gemeente zelf meer regie te nemen. We hopen dat dit leidt tot het halen van de taakstelling en dat de betrokkenen een goede woonstart en voldoende begeleiding krijgen.

Gemeente Oost Gelre verantwoording taakstelling februari 2012

Bronckhorst

In Bronckhorst verloopt de samenwerking goed. Hier zijn juist veel gezinnen gekoppeld en kunnen we met een beperkt aantal woningen samen met Sité Woondiensten de taakstelling realiseren. Per 31-12-2015 was er geen achterstand.

Realisatie:

taakstelling	2012-I	2012-II	2013-I	2013-II	2014-I	2014-II	2015-I	2015-II
Berkelland	11	4	12	17	17	18	37	40
Bronckhorst	9	3	10	14	14	15	31	33
Oost Gelre	7	3	8	12	12	12	25	26

realisatie	2012-I	2012-II	2013-I	2013-II	2014-I	2014-II	2015-I	2015-II
Berkelland	7	4	1	33	5	13	23	46
Bronckhorst	9	3	7	11	12	19	38	38
Oost Gelre	6	3	6	13	14	10	23	21

voor/achter	2012-I	2012-II	2013-I	2013-II	2014-I	2014-II	2015-I	2015-II
Berkelland	-4	0	-11	16	-12	-5	-14	6
Bronckhorst	0	0	-3	-3	-2	4	7	5
Oost Gelre	-1	0	-2	1	2	-2	-2	-5

https://informatieportaal.prowonen.com/werkplein/WRKDSR-0222/Gedeelde%20%20documenten/Voortgang%20huisvesting%20vergunninghouders%20Achterhoek%202016.xlsx?web=1

1.2 Betaalbaarheid

(zoals huurprijsbeleid, kernvoorraadbeleid, overige woonlasten, aanpak huurachterstanden)

1.2.1 Huurprijsbeleid

Berkelland:

Partijen zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor het betaalbaar wonen in de gemeente. Hierbij worden de totale woonlasten in ogenschouw

Huurprijsbeleid

Doelen:

- evenwichtige prijs-kwaliteitverhouding in ons woningbezit.

Kale huurprijs

De huidige huren bij ProWonen zijn laag. 84% van ons bezit heeft een huur onder de 1e aftopgrens (€ 586,68 in 2015).

genomen, inclusief energielasten en gemeentelijke heffingen.

Tot 2015 hebben 2.700 woningen in Berkelland een streefhuur tot de 1e aftopgrens.
Bron: Samenwerkingsovk Berkelland-ProWonen 2012-2013, 30, 10

Bronckhorst
Minimaal 50% van de nultredenwoningen en minimaal 55% van de eengezinswoningen heeft een huurprijs onder de onderste aftoppingsgrens.
Bron: Samenwerkingsovereenkomst 2012-2013 Bronckhorst, Sité en ProWonen, 1.

Oost Gelre (2011)
Minimaal 87% van de woningen heeft een kale huur onder 2e aftoppingsgrens.
Bron: Samenwerkingsovereenkomst Wonen Oost Gelre, § 3.3

Regionaal 2015-2025:
Het behouden van voldoende huurwoningen onder de huurtoeslaggrens kan betekenen, dat er minder verkocht wordt en eventueel ook minder geïnvesteerd wordt in bepaalde woningen. Ook het voeren van een gematigd huurbeleid kan in bepaalde gevallen wenselijk zijn. Hierover worden tussen gemeenten en corporaties (prestatie)afspraken gemaakt.
Bron: Regionale Woonagenda 2015-2025, pagina 15.

- betaalbaarheid voor onze doelgroepen
- gezonde bedrijfsvoering van ProWonen.

Door de toename van het aandeel lage inkomens hebben we onze betaalbaarheidsdoelstelling aangescherpt in 2014.

	ProWonen 31-12-2015				
huurprijsklasse	egw-niet nultrede	egw-nultrede	mgw-niet nultrede	mgw-nultrede	Totaal
Goedkoop (tot € 403,06)	12%	11%	59%	15%	14%
Betaalbaar (tot € 576,87)	75%	71%	39%	65%	70%
Betaalbaar (tot € 618,24)	6%	5%	0%	7%	6%
Duur tot huurtoeslaggrens (tot € 710,68)	7%	12%	1%	11%	8%
Duur boven huurtoeslaggrens (boven € 710,68)	0%	1%	0%	3%	1%
	100%	*100%*	*100%*	*100%*	*100%*

Jaarlijkse huurverhoging:
De huurverhoging was gematigd. ProWonen maakte geen gebruik van de mogelijkheid van de inkomensafhankelijke opslag. In 2014 en 2015 voerden we een extra gematigde huurverhoging door omdat een steeds groter aandeel van onze huurders een laag inkomen heeft.

jaar	wettelijk kader	max. huurverhoging bij ProWonen
2012	2,3% (inflatie)	2,3%, aftoppen op streefhuur
2013	4% (2,5% inflatie + 1,5%) + ink. afh. opslag	4%, geen ink. afh. opslag, aftoppen op streefhuur
2014	4% (2,5% inflatie + 1,5%) + ink. afh. opslag	3,25%, geen ink. afh. opslag, aftoppen op streefhuur
2015	2,5% (1% inflatie + 1,5%) + ink. afh. opslag	1%, geen ink. afh. opslag, aftoppen op streefhuur

Huurprijsbeleid 2014
In 2014 actualiseerden we ons huurbeleid uit 2010. De toename van het aantal woningzoekenden met een laag inkomen, de toename van het aantal woningwaarderingspunten door de verduurzaming en de verhuurbaarheid waren reden om de gemiddelde streefhuur te verlagen.

Huurklasse (prijspeil 2013) (huurwoningen, excl. zorgwoningen)	Kale huur	Streefhuur	Keuze huurbeleid 2014 t.a.v. streefhuur		
	31-12-2013				
goedkoop < 374 (kwaliteitskortingsgrens)	12%	2%	3%-4%	60%-65%	75%-80%
betaalbaar < 535 (1e aftopgrens)	72%	58%			
betaalbaar 535-574 (2e aftopgrens)	7%	16%			
middelduur 575 - 681 (tot huurtoeslaggrens)	8%	20%			
boven huurtoeslaggrens >= 681	1%	4%			1%
Eindtotaal	100%	100%			

Bron: huurbeleid 2014, pagina 6

Vergelijken we de huurprijzen per 1-7-2015 met de prestatieafspraken, dan zien we dat we in alle gemeenten voldoen aan de prestatieafspraken:

- Berkelland: 3.095 woningen hebben een streefhuur tot de 1e aftopgrens (norm: 2.700)
- Bronckhorst: 66% van de nultredewoningen en 63% van de eengezinswoningen heeft een streefhuur tot de 1e aftopgrens (norm resp. 50% en 55%)
- Oost Gelre: 88% van de woningen heeft een kale huur onder de 2e aftopgrens (norm 87%).

Per 1-1-2016 leggen we de betaalbaarheidsdoelen nog iets hoger vanwege de invoering van het passend toewijzen aan de huurtoeslagdoelgroep.

	Verduurzaming Voor zowel zittende huurders als voor woningzoekenden financieel aantrekkelijk zijn om een verduurzaamde woning te huren.	**Verduurzaming** en het **betaalbaar houden van de huren** staan landelijk op gespannen voet met elkaar. ProWonen vindt het belangrijk dat het voor huidige en nieuwe huurders financieel aantrekkelijk is om in een woning met een goede energieprestatie te wonen. We berekenden daarom de verduurzaming in de periode 2012-2015 zeer beperkt door aan onze zittende huurders. Verduurzaamde woningen hebben veel woningwaarderingspunten. Voor nieuwe huurders verlagen we het streefhuurpercentage dusdanig dat de totale woonlast (streefhuur + energie) gelijk of lager is dan vóór verduurzaming.	

1.2.2 Kernvoorraadbeleid

De kernvoorraad bestaat uit huurwoningen tot de huurtoeslaggrens (€ 710,68 in 2015) en verkochte woningen via Koopgarant of Koopcomfort.

Berkelland:
In 2015 minimaal 4.000 woningen.
Bron: Samenwerkingsovk Berkelland-ProWonen 2012-2013, 30, 11

Bronckhorst
In 2015 minimaal 1.900 woningen.
Bron: Samenwerkingsovereenkomst 2012-2013 Bronckhorst, Sité en ProWonen, 4.

Doelstellingen ontwikkelingsvisie 2014:
Er is geen groeiopgave meer. De huidige duurzame voorraad (incl. Te Woon) is 7.904.
Bron: ontwikkelingsvisie 2014, p. 17

In 2015 vindt vervangende nieuwbouw plaats op plekken waar al was gesloopt. Hierdoor is er nog een kleine groei in 2015.
Bron: ontwikkelingsvisies per kern 2014

Onze kernvoorraad sluit aan bij de gemaakte prestatieafspraken.
In Berkelland hadden we per 31-12-2015 4.067 woningen (exclusief de zorgwoningen en de verkochte Te Woon woningen); de afspraak was 4.000.
In Bronckhorst hadden we 2.094 woningen (exclusief de zorgwoningen en de verkochte Te Woon woningen); de afspraak was 1.900.

	Berkelland 31-12-2015				
huurprijsklasse	egw-niet nultrede	egw-nultrede	mgw-niet nultrede	mgw-nultrede	Totaal
Goedkoop (tot € 403,06)	266	67	101	152	586
Betaalbaar (tot € 576,87)	1.636	530	87	587	2.840
Betaalbaar (tot € 618,24)	145	25	1	71	242
Duur tot huurtoeslaggrens (tot € 710,68)	189	66	4	108	367
Duur boven huurtoeslaggrens (boven € 710,68)	1	6	0	25	32
	2.237	*694*	*193*	*943*	*4.067*

	Bronckhorst 31-12-2015				
huurprijsklasse	egw-niet nultrede	egw-nultrede	mgw-niet nultrede	mgw-nultrede	Totaal
Goedkoop (tot € 403,06)	190	50	43	55	338
Betaalbaar (tot € 576,87)	1.022	186	16	250	1.474
Betaalbaar (tot € 618,24)	66	35	0	33	134
Duur tot huurtoeslaggrens (tot € 710,68)	39	38	0	52	129
Duur boven huurtoeslaggrens (boven € 710,68)	9	3	0	7	19
	1.326	*312*	*59*	*397*	*2.094*

	Oost Gelre 31-12-2015				
huurprijsklasse	egw-niet nultrede	egw-nultrede	mgw-niet nultrede	mgw-nultrede	Totaal
Goedkoop (tot € 403,06)	61	19	24	33	137
Betaalbaar (tot € 576,87)	507	148	9	224	888
Betaalbaar (tot € 618,24)	52	2	0	5	59
Duur tot huurtoeslaggrens (tot € 710,68)	65	40	0	25	130
Duur boven huurtoeslaggrens (boven € 710,68)	0	6	0	10	16
	685	*215*	*33*	*297*	*1.230*

	ProWonen 31-12-2015				
huurprijsklasse	egw-niet nultrede	egw-nultrede	mgw-niet nultrede	mgw-nultrede	Totaal
Goedkoop (tot € 403,06)	517	136	168	240	1.061
Betaalbaar (tot € 576,87)	3.165	864	112	1.061	5.202
Betaalbaar (tot € 618,24)	263	62	1	109	435
Duur tot huurtoeslaggrens (tot € 710,68)	293	144	4	185	626
Duur boven huurtoeslaggrens (boven € 710,68)	10	15	0	42	67
	4.248	*1.221*	*285*	*1.637*	*7.391*
Verkochte Te Woon Woningen					*554*
					7.945

1.2.3 Overige woonlasten

Regionaal 2015-2025:
Zoeken naar maatwerkoplossingen op het gebied van betaalbaarheid, bijvoorbeeld door te besparen op energiekosten.
Bron: Regionale Woonagenda 2015-2025, pagina 15.

Energiekosten
Energiebesparing aantrekkelijk voor huidige én toekomstige huurders
Bron: huurbeleid 2010 en Werkplan 2015, 5.4.

Rekening houden met energiekosten
In ons huurprijsbeleid houden we rekening met de totale woonlast (streefhuur + energiekosten).
Zie 1.2.1.

Met de deelnemende corporaties van de gezamenlijke woonruimteverdeling 'Thuis in de Achterhoek' is in 2015 de woonlastencalculator aangeschaft. Hiermee willen we bewoners vooraf inzicht geven in de totale woonlasten waardoor bewoners een beter beeld krijgen of ze woning kunnen betalen. Hiermee kan ook de bewustwording gestimuleerd worden. De energielasten worden berekend op basis van de woning en de verschillende gezinssituaties. Woningzoekenden die inloggen, krijgen een prognose op maat, op basis van de persoonlijke situaties. *Bron: www.thuisindeachterhoek.nl*

Servicefonds/glasfonds
Een laag en niet fluctuerend tarief voor het servicefonds en glasfonds.
Bron: Voorstel huurdersverenigingen aanpassen tarief servicefonds glasfonds per 1-7-2014

Servicefonds/glasfonds
De tarieven zijn n.a.v. de afspraken met de huurdersverenigingen in 2014 gewijzigd. Ze zijn blijvend laag. In 2015 en 2016 passen we de tarieven niet aan.

Servicefonds	2012	2013	2014	2015
Aantal deelnemers 31 december	7.396	7.354	7.385	7.375
Opbrengsten excl. BTW	**€ 269.762**	**€ 265.847**	**€ 299.055**	**€ 331.777**
Totale kosten excl. BTW	**€ 284.910**	**€ 342.620**	**€ 364.086**	**€ 312.113**
Saldo excl. BTW	**-€ 15.148**	**-€ 76.773**	**-€ 65.030**	**€ 19.664**
tarief excl. BTW	€ 3,02	€ 2,97	€ 3,72	€ 3,72
BTW*	€ 0,57	€ 0,62	€ 0,78	€ 0,78
tarief incl. BTW	**€ 3,59**	**€ 3,59**	**€ 4,50**	**€ 4,50**
Kostendekkend tarief excl. BTW	€ 3,21	€ 3,88	€ 4,11	€ 3,53
BtW	€ 0,61	€ 0,82	€ 0,86	€ 0,74
Kostendekkend tarief incl. BTW	**€ 3,82**	**€ 4,70**	**€ 4,97**	**€ 4,27**

Glasfonds	2012	2013	2014	2015
Aantal deelnemers 31 december	7.190	7.179	7.151	7.177
Opbrengsten excl. BTW	**€ 62.798**	**€ 61.655**	**€ 56.098**	**€ 50.658**
Totale kosten excl. BTW	**€ 49.059**	**€ 45.453**	**€ 46.891**	**€ 45.678**
Saldo excl. BTW	**€ 13.739**	**€ 16.202**	**€ 9.207**	**€ 4.980**
tarief excl. BTW	€ 0,72	€ 0,71	€ 0,58	€ 0,58
BTW*	€ 0,14	€ 0,15	€ 0,12	€ 0,12
tarief incl. BTW	**€ 0,86**	**€ 0,86**	**€ 0,70**	**€ 0,70**
Kostendekkend tarief excl. BTW	€ 0,57	€ 0,53	€ 0,55	€ 0,53
BtW	€ 0,11	€ 0,11	€ 0,11	€ 0,11
Kostendekkend tarief incl. BTW	**€ 0,68**	**€ 0,64**	**€ 0,66**	**€ 0,64**

Huurdersverenigingen: Werkgroep woonlasten In februari 2013 zette huurdersvereniging Samen1 het onderwerp 'energiearmoede' op de agenda. *Bron: 2013-02 Energiearmoede voorstel samen 1* Ze richten de werkgroep Woonlasten op . Doel was : 'Door middel van constructief overleg, verkrijgen en verbreden van kennis en zicht op energiebesparing in relatie tot woonlasten.' *2013-05-15 oprichting werkgroep woonlasten energiearmoede*	**Woonservicekosten** In 2013 herzien we ons woonservicekostenbeleid. *Bron: werkplan 2013, punt 5* Uitkomst was dat we een aantal woonservicekosten niet doorbelasten naar klanten (m.n. tuinonderhoud en elektra). *Bron: 20130612 MT voorstel Woonservicekosten* Wel wilden we de kosten verlagen. *Bron: Werkplan 2014, punt 6*	**Woonservicekosten** In 2013 besloten we ons bestaande woonservicekostenbeleid voort te zetten en een aantal kosten niet doorberekenen naar onze huurders. *Bron: 20130612 MT voorstel Woonservicekosten* Wel hebben we samen met de huurders van appartementengebouwen nagedacht hoe we op de energie- en tuinkosten kunnen besparen. Dat deden we via enquêtes en bijeenkomsten *(zie ook 6.1, participatie).* Bij een aantal complexen leidde dit tot besparingen in 2015: <u>Elektrakosten algemene ruimten (jaarlijkse besparing van € 6.719)</u> 1. Magnoliahof 100 t/m 172 te Zelhem (ledverlichting en tijdschakelaars) 2. Meindershof 1 t/m 67 te Hengelo (verlichting entree, Ledverlichting en tijdschakelaars) 3. Patronaatstraat 16 t/m 20 te Lichtenvoorde (zout strooien i.p.v. opritverwarming, Ledverlichting) <u>Tuinonderhoud onderhoudsarmer maken (jaarlijkse besparing van € 3.040)</u> 1. Tuin Wemerhof Eibergen 2. Tuin 't Rikkelder Ruurlo *Bron: 20141106 MT voorstel investeringen reduceren woonservicekosten* **Werkgroep Woonlasten** 2014: inrichting overleg ProWonen – werkgroep Woonlasten De gesprekken tussen de werkgroep Woonlasten en ProWonen waren input voor ons beleid bij verduurzaming en bij zonnepanelen. Betaalbaarheid en verduurzaming kunnen soms strijdig zijn. Het volgende is bereikt: • De huurder die kiest voor zonnepanelen krijgt geen jaarlijkse huurverhoging over de huurcomponent 'zonnepanelen'. Dit hielp om meer huurders 'warm' te krijgen voor zonnepanelen. • Bij verduurzaming blijft de huurverhoging beperkt; in de praktijk minder dan 50% van de besparing op energielasten. Ook voor nieuwe huurders is het financieel aantrekkelijk om in een verduurzaamde woning te wonen door aangepaste streefhuurpercentages. • De werkgroep onderzoekt of de gemeentelijke lasten in de woonlastencalculator op Thuis in de Achterhoek kunnen worden vermeld.	

1.2.4. Aanpak huurachterstanden

Proces huurincasso
Eenduidige werkwijze bij huurschuld *Werkplan 2014, pag. 13.*

Norm huurachterstanden: 0,6% van de jaaromzet.

Benchmark Huurincasso
Meedoen met de Benchmark Huurincasso om onze prestaties op het gebied van huurincasso te kunnen vergelijken met andere corporaties.

Proces huurincasso
Betalingsproblemen bij onze klanten willen we graag zo veel mogelijk voorkomen. In ProSiWo-verband maakten we één nieuw huurincassoproces. We spreken klanten sneller aan als ze achterlopen met de huurbetaling en maken gericht afspraken. Zo lopen de schulden en daarmee de problemen minder snel op. *Bron: incassoproces wijzigingen per 1 januari 2014*
De huurachterstanden zijn gedaald van € 314.910 in 2012 naar € 260.000 eind 2015. Eind 2015 was de huurachterstand gedaald tot onder onze norm van slechts 0,6% van onze jaarlijkse omzet.

Huurachterstanden	2012	2013	2014	2015
% van huursom	0,72%	0,97%	0,61%	0,54%
(bron: jaarverslagen)				

De goede contacten met de SDOA, Stadsbank en Schuldhulpmaatjes zorgen ervoor dat het aantal ontruimingen vanwege een huurachterstand om laag gaan:

Sociale Dienst Oost Achterhoek (SDOA)
De huurincassomedewerkers hebben regelmatig contact met de SDOA. Het gaat dan over moeilijk lopende huurbetalingen van huurders die een uitkering hebben van de SDOA. In uitzonderlijke situaties neemt de SDOA de huurbetaling over van de huurder. Zij houden de huur dan op de uitkering in.

Stadsbank
We hebben regelmatig huurders die in een schuldhulpverleningstraject bij de Stadsbank zitten of onder bewindvoering staan. Klanten met betalingsproblemen of gebrek aan mogelijkheden om de financiën goed te regelen verwijzen we vaak door naar de Stadsbank of naar Schuldhulpmaatje.

Schuldhulpverlening / Schuldhulpmaatje
De huurincassomedewerkers adviseren huurders regelmatig om hulp te accepteren van schuldhulpmaatjes. Zij melden aan bij de coördinator van Schuldhulpmaatje. Schuldhulpmaatjes zijn vrijwilligers die mensen die moeite hebben met het op orde krijgen van de financiën begeleiden.

Benchmark Huurincasso 2013
Het huurincasso-beleid van ProWonen scoort zowel hoog op financiële effectiviteit (rapportcijfer 8) als op sociale effectiviteit (8,2). We zijn er trots op dat we weinig dossiers uit handen moeten geven naar de deurwaarder en er weinig ontruimingen zijn (zie 5.3).
Bron: Benchmark Huurincasso 2013 Cannock Chase

2 Huisvesting specifieke doelgroepen

Inleiding specifieke doelgroepen

In de afgelopen jaren werden grote hervormingen in de zorg doorgevoerd met grote gevolgen voor zorgvastgoed. In de periode 2000-2010 heeft ProWonen veel zorgvastgoed gerealiseerd voor verschillende doelgroepen. Er bestond toen een zogenaamd nacalculatiesysteem, dat betekende dat alle kosten van zorgorganisaties op basis van nacalculatie vergoed werden en ze zelf financieel geen risico liepen op ontwikkelingen van zorgvastgoed of huurcontracten die gesloten werden. ProWonen maakte de keuze om zorgbehoevenden zo 'gewoon' mogelijke woonruimte te bieden met een aparte slaapkamer en eigen voorzieningen. Goed voor de klant en minder risico op leegstand en waardedaling van het vastgoed bij wijziging van regelgeving.

Sinds 2012 wordt het systeem van nacalculatie afgebouwd. Geleidelijk tot 2018 gaan de zorginstellingen zelf het exploitatierisico dragen.
In 2013 besloot de overheid het scheiden van wonen en zorg door te zetten. Per 1 januari 2015 zijn de taken uit de AWBZ ondergebracht bij nieuwe en bestaande wetten, namelijk de nieuwe Wet langdurige zorg (Wlz), de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), de Zorgverzekeringswet (Zvw) en de nieuwe Jeugdwet. Gemeenten zijn sindsdien verantwoordelijk voor zorg aan langdurig zieken en ouderen, werk en inkomen en jeugdzorg. Het idee is dat de gemeenten het dichtst bij de inwoners zitten en deze zorg effectiever, met minder bureaucratie en goedkoper kunnen leveren.
Sinds 2015 kunnen alleen nog mensen met een zorgprofiel van 4 of hoger naar een verzorgingshuis of verpleeghuis. Het leegstandsrisico neemt daardoor toe.
Voor de zorginstellingen is het een uitdaging om de exploitatie financieel rond te krijgen. Om de (nacht)zorg rond te krijgen en ook aandacht te hebben voor welzijn is een bepaalde schaal nodig. In de periode 2000 tot 2012 zagen we een beweging naar kleinschaligheid (12 tot 18 personen). Nu ontstaat de roep naar opschaling naar een groter aantal om de zorg te kunnen financieren. Het risico is dat er overaanbod ontstaat, omdat het aantal indicaties voor beschut en beschermd wonen beperkt is.

Deze ontwikkelingen maken het lastig om goed zicht te krijgen op de toekomstige behoefte aan zorgvastgoed, zowel kwantitatief als kwalitatief. Landelijk is de verwachting dat zorgvastgoed leeg komt te staan ("te veel, verkeerd, inflexibel en te duur") en er een transformatieopgave ontstaat in het ombouwen van verzorgingshuizen naar verpleeghuizen. De vraag is welke keuzes zorgbehoevenden met een lager zorgprofiel maken. Thuis wonen met zorg? Een zorgappartement huren in een verzorgingshuis?
ProWonen maakte daarom een risico-inventarisatie voor haar eigen zorgvastgoed en we praten regelmatig bij met de zorginstellingen die ons vastgoed huren.
Bij de transformatie van verzorgingshuis De Wehme in Vorden anticipeerden we op deze ontwikkelingen.

Externe opgaven	Ambities	Prestaties	beoordeling prestaties in relatie tot de opgaven
2.1 Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte			
De transities in de zorg hebben grote invloed op vraag en aanbod naar zorgwoningen. **Regionaal 2015-2025:** Geen toevoeging van zorgvastgoed nodig. Wel is transformatie nodig: - Overschot van eenheden voor lage zorgzwaartes - Tekort aan eenheden voor hoge zorgzwaartes - Omzetting van intramuraal naar scheiden wonen en zorg. *Bron: Regionale Woonagenda 2015-2025, pagina 13*	In 2012 weten we welke vraag er is naar woningen waarin zorg geleverd kan worden. *Bron: Ondernemingsplan 2011-2015, speerpunt 3* *Bron: Werkplan 2014, pag. 5, punt 7*	2012: Voor de behoefte aan woningen voor dementerenden kwam het onderzoek Kleinschalig groepswonen in Gelderland 2011 beschikbaar. Het is lastig om een inschatting te maken van de behoefte aan woningen voor mensen met een beperking (VGZ, GGZ, somatiek). *Bron: jaarverslag 2012, pagina 17* 2013: De ProSiWo-werkgroep Wonen en Zorg bracht de verhuurrisico's en toekomstwaarde van ons zorgvastgoed in kaart. Conclusies: Ouderen blijven langer in hun huidige woning wonen (vaak koop) en zijn steeds vitaler. De vraag naar seniorenwoningen blijft achter. Een dilemma is dat ouderen graag aanpassingen willen in de huidige woning, maar dat daardoor de doorstroming stagneert. Aanpassing van de woning en begeleiding valt vanaf 2015 onder de WMO. Hierover moeten afspraken worden gemaakt. *Bron: Wonen met zorg ProSiWo 14 oktober 2013.* De transities in de zorg (scheiden van wonen en zorg, extramuralisering) hebben grote gevolgen voor zorginstellingen en voor hun cliënten. Met de zorginstellingen die van ons huren (De Lichtenvoorde, Estinea, Sensire, Markenheem, Livio, Careaz, ZoZijn, GGNet) praten we regelmatig bij. Wat zijn	

Bronckhorst Gezamenlijk inzicht krijgen in vraag en aanbod naar wonen en zorg. Welk effect hebben de transities in de zorg op de behoefte. *Bron: Samenwerkingsovereenkomst 2012-2013 Bronckhorst, Sité en ProWonen, 37.* Transformatie terrein De Wheme (onttrekken 25 woningen, 18 nieuwbouw, 16 verpleegeenheden voor dementerenden en zwevende verblijfplaatsen). *Bron: Samenwerkingsovereenkomst 2012-2013 Bronckhorst, Sité en ProWonen, 38.*		actuele ontwikkelingen in de zorg, waar lopen cliënten tegen aan, en wat betekent het voor het vastgoed dat de zorginstellingen van ons huren. We trekken gezamenlijk op om ook in de toekomst passende huisvesting te bieden voor de diverse zorggroepen. Insteek is om knelpunten op te lossen via transformatie van bestaand zorgvastgoed en niet door nieuwbouw. *Bron: jaarverslag 2014, pagina 13, jaarverslag 2015, pagina 27,* **Bronckhorst** Samen met Sensire is een nieuw Wonen-welzijn-zorg concept uitgewerkt voor de Wehme in Vorden. Met het nieuwe plan kan iedereen met een zorgvraag, hoe groot of klein die ook is, terecht op het terrein van de Wehme in Vorden. De eerste fase van realisatie is gestart in de eerste helft van 2012. Er zijn 38 bestaande appartementen geschikt gemaakt voor lichte 24-uurs zorg. Begin 2013 zijn 16 appartementen in twee woongroepen opgeleverd voor dementerende ouderen. Van de 38 bestaande appartementen en de 18 nieuwe laagbouwwoningen, totaal 56 woningen, worden 30 tot 35 woningen als individuele intramurale woning verhuurd aan Sensire. De 'intramurale adressen' kunnen wisselen. Voordeel hiervan is dat de bewoners niet meer op het terrein hoeft te verhuizen als thuiszorg omslaat in lichte 24-uurszorg. **Ontmoeting** Naast geschikt wonen, vinden we ook welzijn en het voorkomen van eenzaamheid belangrijk. Daarvoor hebben we in elke hoofdkern een complex met een ontmoetingsruimte, gerund door de bewoners, al dan niet met ondersteuning van professionals. *Zie 5.1 leefbaarheid.*	
Nultredewoningen en geschikte woningen **Gemeenten** In 2015 is 35% van de huurwoningen een nultredewoning. *Bronnen: Samenwerkingsovk Berkelland-ProWonen 2012-2013, 20) Samenwerkingsovereenkomst 2012-2013 Bronckhorst, Sité en ProWonen, 17.* **Bronckhorst:** Beschikbaar houden of maken van voor zorgbehoevenden geschikte woningen. *Bron: Samenwerkingsovereenkomst 2012-2013 Bronckhorst, Sité en ProWonen, 13.*	In 2012 hebben we inzicht in de mate waarin onze woningen in de bestaande voorraad geschikt zijn of aangepast kunnen worden en weten we welke investeringen hiervoor nodig zijn. In 2013 weten we welke aanpassingen we aan onze woningen gaan uitvoeren. Vanaf 2014 starten we met de uitvoering hiervan. **2014:** De vraag naar nultredewoningen blijft tot nu toe achter bij de vergrijzing. Ouderen zijn weinig verhuisgeneigd.	**Nieuwbouw** In de periode 2012 t/m 2015 heeft ProWonen 170 nultrede woningen bijgebouwd. In de wijkplannen De Berg en De Koppel deden we dit om oudere wijkbewoners kans te geven in hun eigen buurt te blijven wonen. Eind 2015 was er geen opgave meer om extra nultredewoningen te realiseren, met uitzondering van Zelhem. Het aandeel nultredewoningen is nu 38%, inclusief zelfstandige zorgwoningen die ook extramuraal te verhuren zijn. Dat is op dit moment voldoende. Ouderen verhuizen weinig, ze blijven steeds langer in een gewone gezinswoning wonen. Hierdoor is er weinig doorstroming in de eengezinswoningen, terwijl daar vanuit alle doelgroepen juist vraag naar is. Sinds 2015 ligt bij nieuwbouw daarom het accent op gezinswoningen. Deze woningen voldoen wel aan de definitie Nultrede Achterhoek (de woning is eenvoudig aan te passen naar een nultrede woning). **Opplussen/ geschikter maken** Niet alle woningen zijn echter even aantrekkelijk voor ouderen, bijvoorbeeld vanwege de ligging of het ontbreken van een tweede slaapkamer. Op kernniveau bekijken we aan de hand van de verhuurbaarheid óf en welke woningen we aantrekkelijker maken. *Werkplan 2015, pagina 25* en *Ontwikkelingsvisie per kern 2014*. In **Bronckhorst** (zie opgave) pasten we de volgende woningen aan: **2014:** Oranje Nassaustraat Zelhem: verbeteren plattegrond en realisatie 2e slaapkamer en renovatie. **2015:** Hoetinkhof Vorden: realisatie tweede slaapkamer met dakkapel en renovatie	

<table>
<tr>
<td><u>Oost Gelre:</u>
Opplussen woningen.
Samenwerkingsovereenkomst Wonen Oost Gelre, § 3.5</td>
<td>Er ligt daarmee voor de korte termijn geen opgave in verruiming van het nultredeaanbod. Op kernniveau lijkt 33%-38% nultrede voorlopig voldoende.
Bron: Ontwikkelingsvisie 2014</td>
<td>In Oost Gelre bereidden we in 2015 het verbeteren van 24 nultredewoningen aan de Potgieterstraat voor.</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td><u>Informatie</u>
<u>Bronckhorst:</u>
Actieve deelname door woningcorporaties aan een communicatietraject over de eigen verantwoordelijkheid bij het geschikt maken van de eigen woning en het langer zelfstandig blijven wonen (‘Woongemak’ Bronckhorst). Bron: Samenwerkingsovereenkomst 2012-2013 Bronckhorst, Sité en ProWonen, 19.</td>
<td></td>
<td>Bronckhorst: Project Woongemak
De eerste ‘markt’ is georganiseerd in mei 2012, ProWonen, Sité en de gemeenten zaten samen in de organisatie. Er waren informatiestands van ondernemers & banken & welzijn-zorgaanbieders & belangenverenigingen van ouderen. De Provincie Gelderland toonde de Gelderse Huistest en hogeschool Saxion had een tentoonstelling ‘Lang zult u wonen’. Er waren 200 bezoekers.

In 2013 nam de gemeente de organisatie op zicht/ Aantal bezoekers: 450 (twee keer zoveel als in 2012). We presenteerden ons aanbod voor ouderen in de gemeente Bronckhorst.</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td colspan="4">2.2 Personen met een (lichamelijke, psychiatrische of verstandelijke) beperking</td>
</tr>
<tr>
<td><u>Bronckhorst:</u>
Kandidaten die in het kader van de WMO een verhuisplicht krijgen, krijgen urgentie bij ProWonen.

Efficiënt omgaan met WMO-voorzieningen.
Bron: Samenwerkingsovereenkomst 2012-2013 Bronckhorst, Sité en ProWonen, 38, 43.
<u>Bronckhorst:</u>
Realisatie van
31 eenheden voor GGNet

<u>Oost Gelre:</u>
Open staan voor nieuwe initiatieven voor mensen met een verstandelijke en/of lichamelijke beperking</td>
<td>In de periode 2000-2012 heeft ProWonen fors geïnvesteerd in vastgoed voor mensen met een verstandelijke beperking. We bouwden voormalige gezinsvervangende tehuizen om tot zelfstandige eenheden met zorg in de nabijheid.

In de periode 2012-2015 lagen er nog een beperkte opgave:
• Realiseren van eenheden voor ouderen met een verstandelijke beperking. Dit is voor de zorginstellingen een nieuwe doelgroep. Te realiseren in Ruurlo.</td>
<td>In de periode 2012-2015 hebben we de laatste projecten gerealiseerd voor mensen met een beperking. Daarmee voldoen we (met de kennis van nu) kwantitatief gezien aan de langjarige behoefte in onze 8 hoofdkernen. De transities in de zorg (scheiden van wonen en zorg, extramuralisering) hebben echter wel gevolgen. We blijven in gesprek met de zorginstellingen over de actuele ontwikkelingen in de zorg, waar lopen cliënten tegen aan, en wat betekent het voor de kwaliteit en de prijs van het vastgoed dat ze van ons huren.

Ons zorgaanbod is in de periode 2012 t/m 2015 gegroeid met 129 eenheden. In totaal verhuren we nu 479 zorgeenheden aan zorgpartijen of rechtstreeks aan huurders die gebruik maken van voorzieningen van deze zorginstellingen.

<table>
<tr><td>Gemeente</td><td>1-1-2012</td><td>31-12-2015</td></tr>
<tr><td>Berkelland</td><td>241</td><td>269</td></tr>
<tr><td>Bronckhorst</td><td>59</td><td>106</td></tr>
<tr><td>Oost Gelre</td><td>50</td><td>104</td></tr>
<tr><td></td><td>350</td><td>479</td></tr>
<tr><td colspan="3">(bron: jaarverslagen)</td></tr>
</table>

Projecten voor mensen met beperking</td>
<td></td>
</tr>
</table>

Bron: Samenwerkingsovereenkomst Wonen Oost Gelre, § 3.5	• In Ruurlo, Lichtenvoorde en Borculo het realiseren van zelfstandige eenheden voor de VGZ. • Decentralisatie van de GGZ-zorg in de regio Vorden-Zutphen, met als doel het bieden van zelfstandige eenheden.	• Den Oldenhof (Ruurlo): 10 plaatsen voor ouderen met een verstandelijke beperking voor De Lichtenvoorde. Een relatief nieuwe doelgroep met een specifieke woon-en zorgbehoefte. • Elfenbank (Ruurlo): Verbouw van onzelfstandige woonruimte tot 12 zelfstandige wooneenheden voor cliënten van De Lichtenvoorde. • Enkweg (Vorden): 31 zorgeenheden voor cliënten van GGNet (24 kleine appartementen kleinschalig wonen en 7 grotere appartementen begeleid wonen). Dit had te maken met de decentralisatie van het grootschalige complex in Warnsveld. • Hof van Flierbeek (Lichtenvoorde): plaats voor 36 cliënten van Careaz (24 PG en 12 somatiek) en 21 appartementen voor de Lichtenvoorde. De bewoners bewoonden voorheen in een eengezinswoning met kamergewijze bewoning. Daarnaast realiseerden we een Kinderdagverblijf en buitenschoolse opvang. • Voorstad (Borculo): 14 appartementen voor cliënten van De Lichtenvoorde 24-uurszorg mensen voor verstandelijke beperking.	
2.3 Overige huishoudens die zorg en/of begeleiding nodig hebben of specifieke eisen aan hun woning stellen			
OGGz-convenant: Voldoen aan regionale huisvestingsafspraken in OGGz-beleidsplan en PAC(T). Concreet: maximaal 3 woningen voor HERA en maximaal 3 woningen voor GGNet. *Bronnen: Samenwerkingsovk Berkelland-ProWonen 2012-2013, 14* *Samenwerkingsovereenkomst 2012-2013 Bronckhorst, Sité en ProWonen, 10.* *OGGz-convenant 2009-2013:* Meervoudige en complexe sociale problematiek in de samenleving noodzaken tot een intensieve samenwerking tussen partijen gericht op de aanpak van de problemen op alle leefgebieden van de betrokken personen en gezinnen. De hulp aan en inzet van voorzieningen voor inwoners in een meervoudige probleemsituatie	**OGGZ** Onze kerntaak is het huisvesten van mensen die daar zelf niet in kunnen voorzien om financiële, psychische of sociaal-maatschappelijke redenen. Hiertoe horen ook mensen met een meervoudige sociale problematiek. Tegelijkertijd hebben we de verantwoordelijkheid om overlastsituaties aan te pakken. Dit kunnen we niet alleen, daarom werken we samen met partners in het sociale domein.	**OGGZ Convenant** In 2012-2015 zijn er 26 personen gehuisvest onder het OGGZ Convenant: 9 in 2012. 7 in 2013 8 in 2014 2 in 2015 Op verzoek van een begeleidende instantie zoeken we een woning voor een cliënt. De begeleidende instantie huurt dan het eerste jaar de woning en verhuurt deze weer door aan cliënt. Wanneer het goed gaat wordt het huurcontract omgezet op naam van de cliënt. Op deze manier delen we de verantwoordelijkheid om iemand goed te laten wonen. Het betreft hier allemaal mensen die (nog) niet volledig zelfstandig kunnen wonen en dakloos dreigen te worden.	

alleen effectief is als de probleemgebieden gelijktijdig worden aangepakt, de inzet integraal is en gecoördineerd wordt aangeboden en de interventies gericht zijn op het gehele cliëntsysteem zonder splitsing in doelgroepen of leeftijdscategorieën.			

Externe opgaven	Ambities	Prestaties	beoordeling prestaties in relatie tot de opgaven
3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer			
3.1 Woningkwaliteit			
	Kwaliteit Onze woningen hebben een goede basiskwaliteit. Om dit kwaliteitsniveau te behouden wordt er onderhoud aan de woningen uitgevoerd. De conditiemeting geeft inzicht in de technische kwaliteit van de woning (richtlijn score ≤ 3). Op basis van de technische meerjarenplanning wordt de onderhoudsbegroting opgesteld. *Bron: jaarverslagen*	**Conditiemeting** In de periode 2012-2014 is het gehele woningbezit (opnieuw) in kaart gebracht met de methodiek conditiemeting (NEN 2767). Hiermee is de bestaande methodiek verdiept en uitgebreid. ProWonen hanteert de conditiemeting zowel bij het casco van de woning als bij het interieur (douche, keuken, toilet). De meerwaarde van de systematiek is dat het goed inzicht geeft in het op het juiste moment uitvoeren van het onderhoud. Niet te vroeg (onnodig geld uitgeven), maar zeker ook niet te laat, omdat te laat uitvoeren van onderhoud ook veel geld kost. **Rekening houden met restant levensduur** Bij het uitvoeren van het onderhoud werken we met verschillende restant levensduren. We werken in een krimpregio waarbij na 2025 het aantal huishoudens kleiner wordt. We hebben in beeld bij welke complexen we in de toekomst als eerste vraaguitval verwachten. Bij deze complexen voeren we beperkt onderhoud uit (voor ca 15 jaar). Daarentegen breiden we alleen woningen uit (vergroten plattegrond) waar we verwachten dat de woning nog zeer lang verhuurbaar blijft (restant levensduur 40 jaar). **Aanbesteding en kwaliteit onderhoud** Het aanbestedingstraject heeft zich ontwikkeld van een vooraf vastgelegd bestek en gunning bij de laagste prijs naar samenwerking met de aannemer. We blijven aanbesteden maar op basis van de globaal voorgenomen werkzaamheden. Verschillende aannemers maken een plan van aanpak. De omgang met de bewoners is daarin een belangrijk punt. Gunning is niet meer alleen op prijs, maar ook op basis van de voorstellen/ideeën over de aanpak/werkzaamheden en de omgang met de klant. De gedetailleerde uitwerking van het plan maken we daarna gezamenlijk met de aannemer. Dit heeft een positieve invloed op de kwaliteit van het onderhoud.	

Bij aanpak/renovatie van buurten en woningen stemmen beide partijen hun plannen en planning op elkaar af. De gemeente is verantwoordelijk voor de investeringen in het gemeentelijk e eigendom en ProWonen voor investeringen in haar woningbezit en direct omgeving. Partijen achten de vitaliteit van wijken en kernen een gezamenlijke verantwoordelijkheid. Partijen stemmen inspanningen, initiatieven en investeringen daarvoor onderling af. *Bron: Samenwerkingsovereenkomst 2012-2013 ProWonen –gemeente Berkelland* Een onderhoudspakket aanbieden aan de mensen die de afgelopen jaren hun woningen van ProWonen hebben gekocht. *(Bron: Samenwerkingsovereenkomst Gemeente Berkelland en Wooncorporatie ProWonen wijkplannen, bijlage Wijkplan De Berg)*	**Eigenaar bewoners in de wijkplannen De Berg en De Koppel** Voor de koopwoningen in het middengebied (die eerder zijn verkocht door ProWonen), willen we ook een groot onderhoudspakket ontwikkelen. Deze woningen zijn onderdeel van fase 2. *(Bron: Wijkplan De Berg, januari 2009)* Bij het ontwikkelen van wijkplan De Berg is een start gemaakt met het meeliften van particulieren bij groot onderhoud. **De uitgangspunten zijn:** • Wij dragen niet de verantwoordelijkheid van de particuliere woning, klant is zelf verantwoordelijk; • Wij zijn niet verantwoordelijk voor de particuliere woningbezitter, maar ondersteunen kennis; • De klant kan meeliften met onze maatregelen. *Bron: MT voorstel betrekken ADV onderhoud particulieren (1-4-2014)*	De wijkplannen De Berg (Neede) en De Koppel (Borculo) hadden als doel weer aantrekkelijke wijken te creëren, wijken met een goed imago, waar bewoners trots op zijn en waarin het voor iedereen prettig wonen is. Met deze inzet gaan ProWonen en de gemeente Berkelland gezamenlijk voor wijken kwaliteit en toekomstwaarde. Naast sloop, vervangende nieuwbouw, renovatie en verduurzaming zijn voor de openbare ruimte en de sociale samenhang de volgende aandachtspunten geformuleerd: - Groen in de wijk - Parkeeroverlast - Imago - Sociale samenhang onder druk - Ruimte voor ontmoeting - Ruimte om te anticiperen op nieuwe ontwikkelingen Uit de eerste fase hebben we veel geleerd. Voor elke wijk maken we een sociaal jaarprogramma. Het document *Leefbaarheid in wijkplannen De Berg en De Koppel* is een aanrader om te lezen. Wat is daar gezamenlijk (gemeente, ProWonen, scholen, wijkbewoners, speeltuinvereningen, BeweegWijs, lokale verenigingen etc), veel bereikt! Zie bijvoorbeeld het filmpje over de wijkmoestuin op **https://www.prowonen.nl/visitatie/kwaliteit_wijken_en_buurten.aspx** . Een groot deel van de wijken met woningbezit van ProWonen heeft ook particulier woningbezit. Het gelijktijdig uitvoeren van onderhoud aan particuliere- en huurwoningen heeft een meerwaarde voor de buurt/wijk. Achterhoek Duurzaam Verbouwen (ADV) faciliteert het traject bij de particuliere bewoner. Deze bewoner betaalt zelf maar heeft (prijs) voordeel bij het gelijktijdig en door dezelfde aannemer laten uitvoeren van het onderhoud. Bijdragen ProWonen: • Bijdragen en samen optrekken in de benodigde onderzoek(en) zoals asbestinventarisatie, ecologie en het energielabel, kosten hiervoor komen voor rekening van ProWonen; • Door ADV een bouwkundige inspectie laten verzorgen, waarvoor wij benodigde en beschikbare gegevens aanleveren; Ook in andere projecten dan de wijkplannen is het voor eigenaar-bewoners mogelijk om mee te liften met het onderhoud. Bijvoorbeeld bij de uitvoering van het onderhoud in de Westenesch in Eibergen (onderdeel van de robuuste investeringsimpuls Gelderland) is bij 10 particuliere woningen onderhoud uitgevoerd. Interesse is er vooral bij energiemaatregelen en asbestwerkzaamheden.	
De Rijksoverheid voert vanaf 2024 een verbod op asbestdaken. Particulieren, bedrijven en (overheids-)instellingen mogen geen asbestdaken meer bezitten. *Bron: rijksoverheid 2015*	In juni 2013 is er door ProWonen en Sité een begin gemaakt met het inventariseren van het woningbezit op aanwezigheid van asbesttoepassingen. Beide corporaties maken afzonderlijk een inventarisatieschema en	In 2013 is gewerkt aan een gezamenlijk asbestbeleid voor Wonion, Sité en ProWonen dat is uitgewerkt in een handboek. ProSiWo is gebonden aan geldende wetgeving op het gebied van asbest onder andere vanuit milieuwetgeving, de Arbo-wet, de Huurwet, de Zorgplicht en het Bouwbesluit. ProSiWo heeft als doelstelling de risico´s van asbest te beheersen voor medewerkers, bewoners, derden en het milieu. Het Handboek Asbest van Aedes wordt hiervoor als leidraad gebruikt. Ook worden er werkafspraken met de gemeente gemaakt.	

	geven hierin zelf hun prioritering aan. *Bron: ProSiWo projectopdracht, Asbest maart 2013* ProSiWo streeft ernaar om risico's beheersbaar te maken en in te spelen op de wettelijke ontwikkelingen. We verwijderen alle toepassingen van asbest die losgebonden zijn. Dit gebeurt op onze kosten. *Bron: Handboek beheersing asbest risico*	Het handboek geeft een beknopte weergave van het asbestbeleid en het asbestbeheerplan van ProSiWo. Het doel is een duidelijk document waarmee antwoorden op vraagstukken over asbest snel gevonden kunnen worden. Team Beheer heeft een opleiding gevolgd om asbest te herkennen. Bij verhuizingen verwijdert ProWonen per direct op kosten van ProWonen al het gevaarlijke asbest in de woning. Ook asbest die hoort bij eigendommen van de bewoner. Een veelvoorkomend voorbeeld is vloerbedekking. Het doel hierbij is om de nieuwe bewoner een veilige woning te bieden. Verder verwijderen we bij planmatig onderhoud waar mogelijk het asbest. In 2016 maken we een plan van aanpak om in 2024 alle daken asbestvrij te hebben.	
<u>Regionaal:</u> 80% van de nieuwbouw in iedere gemeente bestaat uit nultredewoningen. Uitgangspunt van beleid in de Achterhoek is om hierbij ook gewone eengezinswoningen mee te tellen, mits met toevoeging van een traplift toch alle noodzakelijke functies bereikbaar zijn (Nultreden Achterhoek). Daarnaast zijn minimale maten nodig voor woonkamer, keuken, badkamer en slaapkamer, etc. *Bron: Alleen ga je sneller, samen kam je verder, Regionale woonvisie Achterhoek 2010-2020)*	ProWonen had tot 2014 een eigen Programma van Eisen voor nieuwbouw. In 2014 is in gezamenlijkheid met Wonion en Sité een Programma van Eisen opgesteld. Hiermee wordt prijs en kwaliteit van nieuw te bouwen woningen (naar woningtype en doelgroep) gewaarborgd. *Bron: Basisprogramma van eisen ProSiWo 2014* Het is gewenst om eengezins-nultredewoningen te realiseren die ook voor jongere doelgroepen geschikt zijn. Dat betekent een woning met slaapkamer en badkamer op de begane grond en zo mogelijk ruimte voor 2 slaapkamers op de verdieping. *Bron: ontwikkelingsvisie deel A, 2012*	De opgave om tot goed toegankelijke woningen te komen is vertaald in het Programma van Eisen. Het Programma van Eisen is vooral een meerwaarde voor de ruimtelijke kwaliteit van de nieuwbouw bij ProWonen. Per vertrek is de gebruiksruimte gedefinieerd (in voorbeeld plattegronden), zodat in een vertrek ook minimaal ruimte is voor een gangbare indeling (meubels e.d.). Bij gezinswoningen houden we rekening met een ruime draaicirkel, lage drempels en realiseren we een tweede toilet op de verdieping. Waar mogelijk hanteren we dit Programma van Eisen ook bij renovatie van bestaande woningen. Een voorbeeld is het renoveren van een egw 0-trede (gelijkvloerse woning). De slaapkamer en badkamer voldoen daarna waar mogelijk aan het Programma van Eisen. ProWonen heeft de afgelopen jaren meerdere egw 0-trede opgeleverd met een moderne uitstraling. De woning is geschikt voor een brede doelgroep kleinere huishoudens (1 tot 3 persoons). Voorbeelden zijn: • Vorden: De Steege, Molenweg, Groene Weg, • Hengelo: Karspel/Sarinkkamp • Neede: Bonkertskamp • Eibergen: Ter Braakstraat en Huenderstraat • Haarlo: Borculoseweg (voormalige locatie supermarkt Ellenkamp) • Lichtenvoorde: Flierbeek • Zieuwent: Dorpsstraat	

	Een woning is passend als deze aansluit bij de leefsituatie en financiële mogelijkheden van onze klanten. We kijken naar de wensen en behoeften van onze huidige en toekomstige klanten. Hiervoor passen we onze bestaande woningvoorraad aan. *Bron Vastgoedsturing bij ProWonen 2012* Bij groot onderhoud, sloop of renovatie faciliteren we vanuit de spelregels dat er vanuit de bewoners een bewonerscommissie komt. Hun taak is de belangenbehartiging van bewoners uit het complex. Verder regelen de spelregels de vergoeding bij groot onderhoud of sloop en liggen afspraken vast over onder andere communicatie en de procedure. *Bron: Spelregels, 2015*	ProWonen hecht veel waarde aan het goed laten verlopen van de uitvoering van groot onderhoud en dat bewoners zoveel als mogelijk deelnemen aan het onderhoud. We hebben hiervoor Spelregels afgesproken met instemming van de huurdersverenigingen. **Overleg met bewoners(commissies)** Op projectniveau streven we naar een bewonerscommissie uit de betreffende buurt. ProWonen geeft eenmalig een financiële vergoeding aan bewoners die zich organiseren in bewonerscommissies voor de kosten. Deze commissies kunnen zich bezighouden met de planvorming voor het betreffende complex, met de uitplaatsing van bewoners, met de leefbaarheid in het complex tijdens de uitplaatsing, enz. Aan deze bewonerscommissies wordt voor de bespreking over het sloop- of grootonderhoudsproject een vertegenwoordiger van de lokale huurdersvereniging toegevoegd. Deze bewonerscommissie is voor ProWonen de partij waarmee het projectplan wordt vastgesteld en de uitvoering wordt besproken, onder voorwaarde dat de bewonerscommissie voldoende representatief is en namens het merendeel van de bewoners spreekt. Voorafgaand aan het projectplan houden we onder de bewoners een enquête over de wensen voor de woning en de ervaren knelpunten. **Klantbegeleiders als vast aanspreekpunt** Gedurende het hele traject hebben onze huurders een vast aanspreekpunt binnen ProWonen; hiervoor hebben we 5 klantadviseurs in dienst. Zij zijn betrokken bij sloop, groot onderhoud en nieuwbouw en overleggen met de bewonerscommissies. **Overlast bij onderhoud minimaliseren: voorbeeld wijk Noord in Borculo** Een project waar we trots op zijn is het groot onderhoud en verduurzaming in Wijk Noord in Borculo. Om de overlast te beperken zijn door goede samenwerking tussen verschillende partijen (verhuisbedrijf, aannemer, ProWonen) de vloer, kozijnen en de deuren binnen één dag (!) vervangen. De totale werkzaamheden kostten slechts 13 dagen per woning. De bewoners konden blijven wonen, maar er was een ‘pauzewoning’ beschikbaar om even uit de rommel te douchen, te wassen of rustig te zitten. De bewoners gaven in de enquête aan dat de belangrijkste punten voor het onderhoud aan: de keuken en het toilet; de vloer op de begane grond; de badkamer; ventilatiemogelijkheden; ramen en kozijnen en de meterkast. Een veel voorkomend probleem was tocht en vocht in verschillende vertrekken in de woning. In het projectplan zijn de wensen van de bewoners meegenomen. Het plan bestond uit het vervangen van de vloer, vervangen keuken en toilet, de slaapkamer aan de voorkant van de woning wordt badkamer en het ombouwen van de oude badkamer tot een berging voor wasmachine en droger. Het energielabel van deze woning is verbeterd (uitkomst label A) door energetische maatregelen, zoals vloerisolatie, vervangen van kozijnen en dakisolatie. De woningen blijven ook na het onderhoud beschikbaar voor gezinnen die recht hebben op huurtoeslag (onder de aftoppingsgrens van de huurtoeslag) waarmee ook in 2016 (passend toewijzen) de woning beschikbaar blijft voor deze groep.	

3.2 Kwaliteit dienstverlening

We meten de klantwaardering van onze dienstverlening met KWH en eigen metingen. Twee medewerkers Klant en Kwaliteit volgen en analyseren de gegevens. Zij geven adviezen om bij te sturen en te verbeteren. Onze dienstverlening gaat met de tijd mee. Sinds 2010 nemen de digitale mogelijkheden via onze website toe. Klanten kunnen hier zelf persoonlijke gegevens wijzigen, gegevens van de woning inzien, reparatieverzoeken indienen etc.

In 2012 ging 'ProWonen 2.0' van start. De dienstverlening is gecentraliseerd, de klantcontacten komen binnen bij team Klant & Contact. De lokale woonwinkels en vestigingen kwamen te vervallen en we gingen naar twee kantoren. Sinds december 2015 zitten we in één kantoor in Borculo, dit was mogelijk doordat het aantal Fte's flink lager is geworden.

Klanten waarderen onze dienstverlening met ten minste een rapportcijfer 7. Dit staat voor een goede en constante dienstverlening. We meten de waardering van onze dienstverlening om deze daar waar nodig bij te sturen.
Bron Ondernemingsplan

Klanten waarderen onze producten en diensten met ten minste een rapportcijfer 7. Van de klant willen wij horen in welke mate onze producten en diensten aansluiten bij hun wensen.
Bron Ondernemingsplan

KWH

Hieronder de KWH-metingen. ProWonen scoort gemiddeld bijna een 8. Op het meetpunt reparaties geven onze klanten ons zelfs alle vier jaren een cijfer boven de 8.

KWH-meetpunt	2012	2013	2014	2015
Klantcontact				
1. Contact	7,9	-	8,0	8,0
2. Bereikbaarheid	6,9	7,6		
3. Communicatie en informatie	8,2	7,3		
Verhuizen				
4. Woning zoeken	7,3	7,7	7,6	8,0
5. Nieuwe woning	7,7	7,9	7,7	7,9
6. Huur opzeggen	8,1	8,4	7,8	8,1
Onderhoud				
7. Reparaties	8,0	8,1	8,6	8,4
8. Onderhoud	7,8	7,9	9,1	7,6
Klachten afhandelen				
9. Klachten	7,0	6,9	7,2	6,5
Optionele onderdelen				
10. Dienstverlening rond woning	6,5	-	-	-
11. Dienstverlening rond kopen woning	7,8	-	-	-
12. Buurt	-	7,3	-	-
Totaalscore	**7,7**	**7,7**	**8,0**	**7,8**

Klachtenmanagement

Het onderdeel klachtenafhandeling blijft onder de 7. KWH hanteert hier overigens de norm van 6,5. In 2012 herschreven we ons klachtenmanagement. We registreren klachten in ons klantvolgsysteem, zodat we het goed kunnen monitoren en bewaken. De werkwijze gaat uit van één aanspreekpunt voor onze klant, het in beeld hebben van alle klachten (leereffect voor de organisatie) en de klachtafhandeling. Klanten kunnen de klacht via de website melden. Vooraf geven we aan binnen welke termijn de klacht wordt opgepakt en afgehandeld.

Jaarverslag 2012, pag. 27
Handleiding klachtenmanagement (voor medewerkers PW)
Folder "Wat te doen bij een klacht" op
https://www.prowonen.nl/contact/compliment_of_klacht.aspx

We ontwikkelen onze digitale dienstverlening verder door, aansluitend op de wensen van zowel de interne als externe klant.

Werkplan 2014:
Intern meer sturen op digitalisering: afspraken over sturing en werken aan kortere teksten, klantenpanel, beter beheer en meer publiciteit.

Intelligentere zoekmachine op de website en klantportaal en MijnProWonen is operationeel.

Werkplan 2015:
In ProSiWo verband werken we aan één eKC (efficiënt en elektronisch klantcontact).

Onze website is zo ingericht dat steeds meer zelfservice plaatsvindt. Bewoners van ProWonen kunnen 24 uur per dag via MijnProWonen bij de gegevens over de gehuurde woning, hun persoonlijke gegevens en facturen. We maken gebruik van de social media en het klantenpanel is actief. Daarnaast is er in ProSiWo-verband een klantenpanel dat meedenkt in het vormgeven van onze digitale dienstverlening.

In ons bewonersblad ProInfo geven we regelmatig informatie over onze digitale dienstverlening:
- MijnProWonen mogelijk is. *ProInfo april 2012*
- Digitaal Klantenpanel. *ProInfo juni 2013, december 2013*
- Social media. *ProInfo juni 2014*
- Online dienstverlening in ProSiWo, *ProInfo juni 2015, december 2014*

3.3 Energie en duurzaamheid

Alle gemeenten:
In 2015 heeft 35% van de woningen van ProWonen ten minste energielabel B. Aanvullend in Bronckhorst: minimaal 60% energielabel C en verduurzaming naar energielabel B bij groot onderhoud.
Bronnen:
Samenwerkingsovk Berkelland-ProWonen 2012-2013, 36)
Samenwerkingsovereenkomst 2012-2013 Bronckhorst, Sité en ProWonen, 44.
Samenwerkingsovereenkomst Wonen Oost Gelre, § 3.7

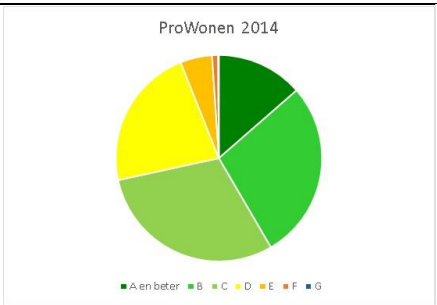
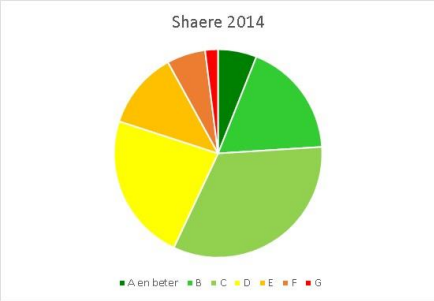
Berkelland
ProWonen heeft in Berkelland de doelstelling voor 2015 t.a.v. de energetische kwaliteit gehaald.
Per 1-1-2014 heeft 38% van de gewone huurwoningen in Berkelland

Onze klanten wonen in comfortabele woningen met een laag energieverbruik: in 2015 heeft 35% van onze woningen ten minste een energielabel B. De aanpassingen nemen we mee bij Groot Onderhouds-projecten. *Bron: Dit is ProWonen, Ondernemingsplan 2011-2015*

In 2020 heeft max. 10% van onze woningvoorraad een niet-groen label (D en hoger) *Bron: Visie op duurzaamheid, Op weg naar 2020*

In de bestaande voorraad zijn aanpassingen aan de schil het

	1-1-2012	31-12-2012	31-12-2013	31-12-2014	31-12-2015
LABEL	% woningen	% woningen	% woningen	% woningen	% woningen
A++	0%	0%	0%	0%	1%
A+	0%	1%	1%	2%	2%
A	8%	10%	10%	11%	17%
B	22%	22%	26%	28%	28%
C	33%	33%	31%	30%	29%
D	29%	27%	25%	22%	17%
E	7%	6%	5%	5%	4%
F	1%	1%	1%	1%	1%
G	0%	0%	0%	0%	0%
	100%	100%	100%	100%	100%
Minimaal label B	30%	33%	38%	42%	48%
Norm minimaal label B	> 35%	> 35%	> 35%		
Niet groen label				28%	23%
Norm niet groen label				< 10%	< 10%

energielabel B of beter (doel 35%). ProWonen gaat door met het verbeteren van de energiezuinigheid van huurwoningen. Vanaf het jaar 2015 investeert ProWonen in haar werkgebied jaarlijks ongeveer 3 miljoen euro extra in verduurzaming. Daarmee draagt ze bij aan de betaalbaarheid van het wonen en aan vermindering van de CO2 uitstoot. *Bron: Samenwerkingsovereenkomst 2014 ProWonen – gemeente Berkelland* **Afspraak Aedes, Woonbond, Ministerie** In 2021 hebben de corporatiewoningen gemiddeld energielabel B/Energie-Index van 1,25. *(Bron: Convenant Energiebesparing corporatiesector)*	uitgangspunt. We sturen op ingreep/pakket van maatregelen met name gericht op de schil van de woning (gevel, vloer, dak, glas, installaties). *Bron: Visie op duurzaamheid, Op weg naar 2020* We stellen extra financiële middelen ter beschikking om zo de bestaande voorraad verder te verduurzamen. *Bron: Visie op duurzaamheid, Op weg naar 2020* Concrete verduurzamingsprojecten benoemen voor periode 2016-2020 *Bron: Werkplan 2015, 5,3*	  Uit bovenstaande grafieken blijkt dat ProWonen verder is gevorderd in de verduurzaming dan landelijk. *Bron: Energiebesparingsmonitor SHAERE 24 maart 2015* Eind 2013 hadden we onze doelstelling al gehaald; 38% van onze woningen had label B of hoger. We bereikten dit door de oplevering van nieuwbouwwoningen en in de bestaande voorraad via projectmatig onderhoud, het plaatsen van zonnepanelen en het planmatig vervangen van Cv-ketels. Het gemiddelde label van onze woningvoorraad is eind 2014 C en 42% van onze woningen heeft eind 2014 energielabel B of hoger. Reden voor ons om de lat hoger te leggen. We schreven in 2014 een nieuwe duurzaamheidsvisie. Het nieuwe doel is dat in 2020 maximaal 10% van onze woningen een niet-groen energielabel(D, E, F of G) heeft. Inmiddels noemen we duurzaamheid in één adem met betaalbaarheid. **Woonlasten** Energiemaatregelen leveren een belangrijke bijdrage aan de beperking van woonlasten. Sinds 2013 werken we daar samen aan met de werkgroep Woonlasten (inmiddels klankbordgroep EDM) van de huurdersverenigingen. De totale woonlasten (huur + energie) nemen af na verduurzaming van de woningen. In 2012 en 2013 was de huurverhoging 75% van de energiebesparing in het 1e jaar. Tot eind 2012 hebben we nog de woonlastenwaarborg gehanteerd. Daarna was dat niet meer nodig door onze beleidskeuzes t.a.v. huurbeleid en verduurzaming. Uit evaluatie bleek dat alle huishoudens per saldo bespaarden. In 2014 en 2015 (robuuste investingsimpuls Gelderland) was er vanwege de subsidie geen huurverhoging voor de bewoners. Bij nieuwe projecten is het uitgangspunt nu € 5 huurverhoging per energielabelsprong bij gezinswoningen. Dit levert altijd voordeel op voor de bewoner. Bij appartementen vragen we geen huurverhoging, omdat de besparing veelal beperkt is. In 2014 en 2015 hebben we extra geïnvesteerd in onze bestaande woningvoorraad (zie4.3), onder andere vanwege verduurzaming. Ook in de periode 2016-2020 is er jaarlijks 3 miljoen extra beschikbaar voor verduurzaming. In 2015 hebben we hiervoor een plan van aanpak gemaakt dat leidt tot max 10% niet groene energielabels eind 2020. De projecten/adressen voor de komende jaren zijn benoemd en over de jaren verdeeld.	

<table>
<tr>
<td>Energie opwekking
Partijen wisselen informatie uit over milieu en energiebeleidsplannen. Bij de uitvoering van concrete plannen wordt samengewerkt. Beide partijen zetten zich in voor het verminderen van de CO2-uitstoot binnen de mogelijkheden die er zijn (Bron: samenwerkingsovereenkomst Berkelland-ProWonen 2012-2013, 31 en 32)</td>
<td>Zonnepanelen:
Geïmplementeerd beleid t.a.v. plaatsen van zonnepanelen. We hebben zonnepanelen geplaatst bij 100 woningen, waarvan de eerste eind 2013 zijn geplaatst. Bron; werkplan 2013, punt 7

Ambitie om in 2013 bij zo’n 100 woningen zonnepanelen te plaatsen. Met dit project wil ProWonen in 2013 ervaring opdoen met het plaatsen van zonnepanelen binnen de bestaande voorraad. De opgedane ervaring zetten we in bij een (eventueel) vervolgtraject. Bron, Huurders met energie, zonnepanelen bij ProWonen

Zonnepanelen geplaatst op ca 150 woningen uit de duurzame voorraad van ProWonen in 2014 Bron: Werkplan 2014, punt 8</td>
<td>In 2013 startten we met het plaatsen van zonnepanelen. We hebben bij de start een geselecteerd deel van de bewoners in Hengelo en Vorden een aanbod gedaan. Dit heeft geleid tot het plaatsen van zonnepanelen bij 57 woningen. De proef met zonnepanelen uit 2013 was een succes. Daarom zijn we in 2014 en 2015 doorgegaan met het aanbieden van zonnepanelen. Alle bewoners konden zich hier nu voor aanmelden, maar niet elke woning en elk dak is geschikt voor het plaatsen van zonnepanelen. Klanten kunnen op individueel verzoek zonnepanelen laten plaatsen.

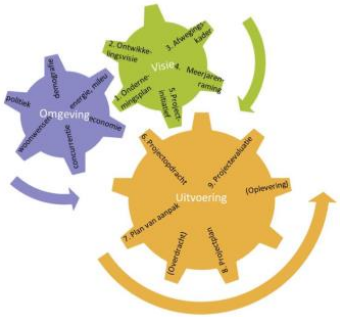
Daarnaast plaatsen we bij nieuwbouwwoningen soms ook zonnepanelen en zonnecollectoren.

<table>
<tr><th>jaar zonnepaneel</th><th>bestaand</th><th>nieuwbouw</th><th>nieuwbouw zorg</th><th>Eindtotaal</th></tr>
<tr><td>2013</td><td>57</td><td>11</td><td>10</td><td>78</td></tr>
<tr><td>2014</td><td>83</td><td>12</td><td></td><td>95</td></tr>
<tr><td>2015</td><td>99</td><td>84</td><td></td><td>183</td></tr>
<tr><td>Eindtotaal</td><td>239</td><td>107</td><td>10</td><td>356</td></tr>
</table>

Eind 2015 lagen er 3.655 zonnepanelen op daken van huur en Te Woon woningen van ProWonen, met een totale oppervlakte van ongeveer een halve hectare.</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Robuuste investeringsimpuls Gelderland
De provincie Gelderland heeft subsidies beschikbaar gesteld voor de uitvoering van energiemaatregelen aan bestaande woningen. Eén voorwaarde is dat deze projecten in 2014 en 2015 uitgevoerd en afgerond worden. Naast energiemaatregelen beogen de plannen ook een impuls te geven aan de werkgelegenheid en het aantal leerlingbouwplaatsen in de bouwsector. De aanvrager dient</td>
<td>Met subsidie vanuit de provincie Gelderland (Robuuste Investeringsimpuls) wil ProWonen bij zo’n 500 woningen het energielabel verbeteren in de jaren 2014-2015. We voeren extra maatregelen uit waardoor een extra energie labelsprong kan worden gemaakt. Bron jaarverslag 2013</td>
<td>In de tweede helft van 2013 kwam de Robuuste investeringsimpuls Gelderland. Doordat we een helder beeld hadden van de staat van onze woningen en plannen al in voorbereiding hadden konden we snel acteren en voor veel woningen gebruik maken van deze mogelijkheid om (eerder en meer) te verduurzamen. Eind 2014 was het eerste impulsplan gereed (72 woningen, Lichtenvoorde). In september 2015 waren de overige projecten gereed:
• Diverse buurten Lichtenvoorde (72 woningen, opgeleverd 2014)
• Westenesch in Eibergen (233 woningen, 2015)
• Wijk Noord in Borculo (109 woningen, 2015)
• Maanstraat e.o. in Hengelo (99 woningen, 2015)
• Hoetinkhof in Vorden (13 woningen, 2015)
• Berkenlaan Hengelo (21 woningen, 2015, was reserveproject).</td>
<td></td>
</tr>
</table>

per 100 te verbeteren woningen ten minste één leerwerkplaats te creëren. Betreft een fulltime plaats, uitgaande van een werkweek van 40 uur. *Bron: Subsidieregeling provincie Gelderland* ProWonen werkt in de Achterhoek samen met de opleidingsinstituten voor leerlingen in de bouw. In 2014 en 2015 wil zij leerlingwerkplaatsen aanbieden bij de onderhoudsprojecten in de Westenesch (Eibergen) en Wijk Noord (Borculo). *Bron: Samenwerkingsovereenkomst 2014 ProWonen – gemeente Berkelland* De provincie Gelderland heeft als stimulans voor de verdere verduurzaming van de bestaande woningvoorraad een nieuwe subsidieregeling in het leven geroepen (impulsgelden), ProWonen zet dit in voor een extra energielabelsprong bij 330 woningen die in 2014/2015 onderhoud krijgen in de wijk Westenesch in Eibergen en wijk Noord in Borculo. ProWonen investeert in deze wijken in totaal 7,8 miljoen, waarvan 4 miljoen voor verduurzaming. De gemeente verleent (indien nodig) alle medewerking om de uitvoering binnen de periode van de regeling te realiseren (eventuele omgevingsvergunningen en plaatsing van mobiele tijdelijke woonunits). Gemeente en ProWonen stimuleren de inzet van de Stichting Achterhoek Duurzaam Verbouwen (ADV) om particulieren aan te zetten tot verduurzaming van hun woningen.		Eind 2014 was duidelijk dat de uitvoering haalbaar was en hebben we een reserveplan ingediend bij de provincie (Berkenlaan Hengelo, 21 woningen). Als enige in de regio heeft ProWonen extra geld gekregen vanuit de reserveplannen. Waarmee ProWonen uiteindelijk voor **547** woningen subsidie heeft gekregen via de Robuuste Investeringsimpuls. Een voorwaarde was ook dat de corporatie geen huurverhoging mocht vragen over het gedeelte van de verbetering dat gesubsidieerd was. ProWonen heeft besloten om in zijn geheel geen huurverhoging te vragen voor de duurzaamheidsmaatregelen. Een voorwaarde voor de Robuuste Investeringsimpuls was het bieden van leerlingbouwplaatsen. We hebben hier samen met andere partijen gestreefd naar een maximale inzet. Leerlingen hebben gezamenlijk bij deze projecten ruim 13.000 bouwplaatsuren gemaakt incl. 500 uren in het reserveproject. (norm was bij ca 550 woningen 220 uur). Bij de uitvoering van het onderhoud in de Westenesch in Eibergen zijn particulieren gestimuleerd om hun woning gelijktijdig te verduurzamen, bij 10 particuliere woningen is daadwerkelijk gelijktijdig onderhoud uitgevoerd. *Zie ook 3.1.*	

Bron: Samenwerkingsovereenkomst 2014 ProWonen – gemeente Berkelland)			

Externe opgaven	Ambities	Prestaties	beoordeling prestaties in relatie tot de opgaven
4. (Des)investeren in vastgoed			
Inleiding: beschrijving vastgoedsturing bij ProWonen De werkgroep Vastgoedsturing geeft invulling aan het speerpunt 'passende woning' uit het ondernemingsplan 2011-2015. De doelstelling bij dit speerpunt is: We hebben voldoende passende woningen voor onze klanten. Een woning is passend als deze aansluit bij de leefsituatie en financiële mogelijkheden van onze klanten. We kijken naar de wensen en behoeften van onze huidige en toekomstige klanten. In onze **ontwikkelingsvisie** staat de opgave; deze vertalen we naar een **ontwikkelingsvisie per kern**. Hiervoor passen we onze bestaande woningvoorraad aan en bouwen daar waar nodig nieuwe woningen. Dit zijn veelal onrendabele activiteiten. Deze financieren we uit de opbrengst van ons vastgoed (huur en verkoopopbrengsten). Op deze revolving fund-gedachte is onze vastgoedsturing gebaseerd: opbrengsten wenden we aan voor nieuwe investeringen. Met onze totale vastgoedportefeuille moeten we voldoende financieel rendement halen om een gezonde organisatie te blijven. Binnen dat kader streven we naar een zo hoog mogelijk maatschappelijk rendement. Het **afwegingskader**, dat ProWonen heeft ontwikkeld, is een belangrijk hulpmiddel in de keuzes die we maken in welke complexen/projecten we investeren. Het afwegingskader brengt in beeld hoe onze woningcomplexen het doen. Naast maatschappelijk en financieel rendement kunnen echter ook andere afwegingen een rol spelen bij vastgoedprojecten. Het begrip 'maatschappelijk rendement' heeft geen vaststaande definitie. Het is afhankelijk van de omstandigheden, en verandert in de tijd. Aan de hand van de vijf speerpunten uit het ondernemingsplan heeft ProWonen hieraan voor haar werkterrein invulling gegeven in de periode 2012-2014. In 2015 is het maatschappelijk rendement bijgesteld. De hoofdonderdelen zijn nu: marktaandeel, woningtypes, betaalbaarheid, aandeel kleine woningen, verhuurbaarheid en energielabel. ProWonen werkt met een **werkgroep Vastgoedsturing** die vooral een rol heeft in het strategisch en tactisch vastgoedmanagement. In deze groep zijn alle afdelingen vertegenwoordigd. We werken bewust niet met één persoon als assetmanager. Organisatorisch valt de werkgroep onder de verantwoordelijkheid van de Manager Wonen. Hiermee is de verantwoordelijkheid voor de visie-fase functioneel gescheiden van de uitvoeringsfase, waar Manager Vastgoed verantwoordelijk voor is. Activiteiten bestaan uit de marktanalyse, het formuleren van de ontwikkelingsvisie, het afwegingskader (financieel en maatschappelijk rendement), beschrijving van de vastgoedstrategieën, de analyse van de complexen en projecten, en eindigend met projectinitiatieven. Vastgoedsturing verloopt volgens een vast stramien (jaarcyclus) en het afwegingskader is in 2012 geautomatiseerd (*Bron: Werkplan 2012, punt 7)*. *(Bron: Vastgoedsturing bij ProWonen, 2012-07-12).* 			
Monitoren ontwikkelingen op de woningmarkt. Deelnemen aan het Achterhoeks Woonwensen- en leefbaarheidsonderzoek en daarop aanpassen van de woningbouwprogramma's *Bronnen:*	Inzage in de regionale kwalitatieve woningbehoefte door deelname aan het AWLO *(bron: werkplan 2012, punt 6)* Gewenste samenstelling woningvoorraad:	*Zie inleiding hoofdstuk 1*	

Samenwerkingsovk Berkelland-ProWonen 2012-2013, 29 Samenwerkingsovereenkomst 2012-2013 Bronckhorst, Sité en ProWonen, 30.

Hoofdkernen:
60%-65% eengezinswoningen
33%-38% nultredewoningen (idealiter meer grondgebonden woningen dan appartementen)
3%-4% mgw-niet-nultrede
Kleine kernen:
Maatwerk
Bron: ontwikkelingsvisie2014

4.1 Nieuwbouw

Zie hoofdstuk 1.1
De focus is in de periode 2010-2015 verlegd van nieuwbouw naar verbeteren van de bestaande woningvoorraad.

2010
Regionale woonvisie 2010-2020:
Verkleinen van de huursector met 3% in de periode 2010-2020.

2014/2015
Adviesrapport kernenfoto's en Regionale Woonagenda 2015-2025:
De omvang van de voorraad sociale huurwoningen is voldoende. Als deze voorraad echter per saldo substantieel kleiner wordt, bijvoorbeeld door verkoop van huurwoningen, ontstaan tekorten.

2010:
De komende jaren daalt het aantal eengezinswoningen in onze voorraad van 4.900 in 2010 naar ruim 4.700 in 2020. Het aantal levensloopgeschikte woningen stijgt van 2.700 in 2010 naar bijna 3200 in 2020.
Bron: Ondernemingsplan

2012
Met de kennis en keuze van nu (2012) zou de marktopgave zijn om 300 woningen toe te voegen in de periode 2012 t/m 2019. Onze woningvoorraad zou dan kunnen groeien naar 8.170 excl. zorgeenheden. Dit is echter gezien de regionale woningbouwafspraken niet haalbaar. In 2011 heeft ProWonen afspraken gemaakt met de gemeenten welke plannen door mogen gaan. ProWonen kiest er nu voor om niet actief te zoeken naar extra locaties. Alleen voor Zelhem maken we een uitzondering. Gezien de druk op de huurmarkt blijven we daar zoeken naar extra mogelijkheden. *Bron: Ontwikkelingsvisie deel A, 2012*

Nieuwbouw	2012	2013	2014	2015
reguliere woningen	182	43	40	93
zorgwoningen	45	26	57	0
Totaal	227	69	97	93

Plannen die gerealiseerd zijn in de periode 2012-2015 zijn veelal ontwikkeld in de periode voor 2012. In **2012** heeft ProWonen veel woningen opgeleverd (182 woningen en 45 zorgeenheden). De nieuwe woningen waren allemaal grondgebonden woningen (geen appartementen), de ene helft ter vervanging van (verouderde) eengezinswoningen en de andere helft als uitbreiding van het aantal levensloopgeschikte woningen. Dit draagt bij aan de ondernemingsplandoelstelling om in 2020 ruim 3.000 levensloopgeschikte woningen te hebben. Opvallend in 2012 waren het aantal nieuwbouw woningen in de wijkplannen De Berg en De Koppel, respectievelijk 43 en 66. De woningen in deze eerste fase zijn ontwikkeld vanuit de woonwensen van de bewoners. Zij hadden ook het eerste recht op een nieuwe woning.

In **2013** zijn er 69 woningen opgeleverd waarvan 12 gezinswoningen, de overige woningen zijn levensloopgeschikt. In 2013 is fase 1 van De Koppel afgerond met de bouw van 6 gezinswoningen en 14 appartementen.

In **2014** zijn er 97 woningen gebouwd. Dit jaar slechts 4 gezinswoningen in de wijkplannen (De Koppel). De overige woningen zijn allen 0-trede, waarvan de 57 (zorg)woningen in Flierbeek een grote pluk was.

In **2015** bouwden we in totaal 93 woningen waarvan in Berkelland 88 woningen op locaties waar we eerder woningen hebben gesloopt. In De Koppel in Borculo bouwden we 34 eengezinswoningen. In De Berg in Neede bouwden we 26 eengezinswoningen en Eibergen aan de Leppinkstraat e.o. 12 eengezinswoningen en 16 nultredewoningen. In Lichtenvoorde bouwden we aan de Broekboomstraat in Lichtenvoorde zorgruimte om tot 5 appartementen.

Op kernniveau lag er een specifieke opdracht voor Zelhem en Lichtenvoorde. In Zelhem leveren we in 2016 24 eengezinsnultredewoningen op, 18 woningen zijn ter vervanging van gesloopte woningen en 6 woningen zijn uitbreiding van het bezit. In Lichtenvoorde, een andere kern waar uitbreiding van de voorraad van ProWonen nog gewenst is, hebben we de afgelopen jaren veel nieuw gebouwd in de wijk Flierbeek en in het centrum van Lichtenvoorde (15 appartementen).

	<u>Ontwikkelingsvisie per kern:</u> De ontwikkelingsvisie per kern geeft aan wat de opgave is in de betreffende kern en wordt jaarlijks geactualiseerd. De opgave verschilt per kern en varieert tot een opgave voor extra woningen (bijv. Zelhem) tot verminderingen van het aantal woningen (bijv. Neede). Ook voor de kleine kernen hebben we een opgave geformuleerd. *(Bron: ontwikkelingsvisie per kern, meerdere jaren)* **2014** Onze opgave ligt in het anticiperen op de huishoudenskrimp en het aantrekkelijk houden van de bestaande woningvoorraad. De groeiopgave is aan het omslaan in een krimpopgave nu hier en daar de verhuur moeizaam wordt. Uitzondering wordt misschien Lichtenvoorde; het aantal reacties is daar hoog en het marktaandeel laag. *(Bron: Ontwikkelingsvisie 2014)*	De opgave die we hebben bij de wijkplannen in De Koppel en De Berg zijn opgenomen bij 4.3, verbetering bestaand bezit. De wijkplannen hebben tot doel om een bestaande woonwijk toekomstbestendig te maken. Een belangrijk onderdeel hierin is wel nieuwbouw.	
Regionaal 2015-2025: De woningvoorraad in de Regio Achterhoek mag tussen 2010 en 2025 groeien met 5.310 woningen. Tussen 2015 en 2025 betekent dit nog 3.145 woningen erbij. *Bron: Regionale Woonagenda 2015-2025, pagina 12, 1 en 2*	**ACo** De woningvoorraad in de Regio Achterhoek mag tussen 2015 en 2025 groeien met 1.700 tot 2.300. Alles was extra wordt gebouwd leidt tot een grotere sloopopgave (desinvesteren).	ProWonen houdt in haar voorraadbeleid rekening met de toekomstige krimp van de woningvoorraad. Naast het aanwijzen van strategische locaties, temperen we ook het (vervangende) nieuwbouwprogramma. Een voorbeeld is het uitstellen van vervangende nieuwbouw aan de Haaksbergseweg in Neede. Ook in de wijkplannen is het aantal nieuwbouwwoningen naar beneden bijgesteld voor de laatste fase (2017).	

4.2 Sloop

Berkelland:
Per saldo krimp met minimaal 24 woningen in de periode 2011-2020. Hiermee draagt ProWonen bij aan het voorkomen van overcapaciteit in de woningmarkt.
Bron: afspraak 7 en bijlage Samenwerkingsovereenkomst 2012-2013 PW-Gem. Berkelland.

Bronckhorst:
Bij sloop gevolgd door vervangende nieuwbouw zo mogelijk minder woningen terugbouwen voor zover de vraag naar woningen, de stedenbouwkundige situatie en de economische situatie dat toelaten. Voor het aantal woningen dat de corporaties extra slopen en nieuwbouwen is een rekening-courant afgesproken. Corporaties kunnen extra woningen toevoegen wanneer ze elders slopen.
Bron: Samenwerkingsovereenkomst 2012-2013 Bronckhorst, Sité en ProWonen, 15, 25.

Regionale opgave 2015-2025
Sloop/nieuwbouw als gezamenlijke opgave draagt bij aan woonkwaliteit, energiedoelstellingen en levensloopbestendigheid.
Bron: Regionale Woonagenda 2015-2025, pagina 8, punt c

Sloop is aan de orde als een woning weinig toekomstwaarde heeft (verhuurbaarheid, leefbaarheid) of als de benodigde investeringen niet in verhouding staan tot de huuropbrengsten of restant levensduur.

De afname is noodzakelijk in appartementen met 1 slaapkamer: de (voormalige) aanleunwoningen en kleine Hat-woningen. *(Bron: Ontwikkelingsvisie deel A, 2012)*

De verhuurbaarheid van kleine woningen neemt af. In kernen met veel van dit soort woningen (als meer dan 15% van het bezit slechts 1 slaapkamer heeft) ligt een opgave in het vergroten van de woningen of het onttrekken aan de voorraad.
In sommige kernen is prijsverlaging tot onder de kwaliteitskortingsgrens kansrijk als er weinig aanbod voor jongeren is. Het aandeel kleine appartementen zonder lift mag ongeveer 4% zijn, waarvan een groot deel betaalbaar voor jongeren tot 23 jaar.
(Bron Ontwikkelingsvisie 2014)

	2012	2013	2014	2015
aantal sloop	45	112	36	36

In 2012 heeft ProWonen in totaal 45 woningen gesloopt (waarvan 1 verhuurd als overig object). De woningen die gesloopt zijn bevonden zich aan de Ter Braakstraat in Eibergen (8), Den Oldenhof in Ruurlo (9), De Steege in Vorden (10) en De Wehme in Vorden (18).

In 2013 heeft ProWonen 112 woningen gesloopt. De woningen die gesloopt zijn bevonden zich in de wijken De Koppel in Borculo (46), De Berg in Neede (48) en de Prinsessenbuurt in Zelhem (18).

In 2014 hebben we in ons hele werkgebied 36 woningen gesloopt, waarvan 35 in Berkelland.
In totaal hebben we 97 nieuwe woningen gebouwd, waarvan 8 in Berkelland. In 2013 hebben we veel woningen gesloopt die de komende jaren niet allemaal worden teruggebouwd.

In 2015 heeft ProWonen 36 woningen gesloopt. In Berkelland zijn 17 woningen in de Koppel in Borculo gesloopt en 13 in De Berg in Neede. Deze woningen behoren tot de laatste fase van de wijkplannen. In 2016 worden de laatste 8 woningen in wijkplan De Koppel gesloopt. In Bronckhorst werden de laatste 6 woningen van de Delle in Vorden gesloopt als afronding van de transformatie van het verzorgingshuis De Wehme.

De opgave om in de toekomst te minderen in de voorraad kleine woningen (met 1 slaapkamer) is ingezet. Een aantal woningen in de periode 2012-2015 behoorden al tot dit type, zoals de Ter Braakstraat in Eibergen en de woningen bij de Wehme in Vorden. Ook zijn er kleine egw 0-trede met weinig toekomstwaarde gesloopt (De Steege Vorden, Den Oldenhof Ruurlo).

De afgelopen jaren hebben we sloop aangekondigd bij 125 kleine appartementen in Neede (55), Zelhem (46) en Eibergen (24). De daadwerkelijke sloop staat gepland voor de periode 2017-2019. In Neede wordt niet en in Eibergen beperkt teruggebouwd. De opgave vanuit de gemeente om te krimpen in de voorraad in de periode tot 2020 lijkt ruimschoots te worden gehaald.

In Neede is er een kleinschalig project waar we van 4 kleine appartementen 2 eengezinswoningen maken. Ook dit draagt bij aan afname van het aantal mgw niet 0-trede. Voor de bewoners staat dit gelijk aan sloop van hun woning.

<table>
<tr><th colspan="3">4.3 Verbetering bestaand bezit (renovatie / groot onderhoud)</th><th></th></tr>
<tr>
<td><u>Oost Gelre:</u>
Investeren in de kwaliteit van bestaande eengezinsnultredewoningen.
Bron: Samenwerkingsovereenkomst Wonen Oost Gelre, § 3.2</td>
<td>Zie 3.1 kwaliteit van de woningvoorraad</td>
<td>ProWonen investeert veel in het onderhouden en verbeteren van de bestaande voorraad. De aflopen jaren is veel geïnvesteerd in de wijkplannen en verduurzaming (zie Energie & duurzaamheid 3.3). Daarnaast ligt er een opgave om het oudere egw 0-trede bezit te verbeteren. In Bronckhorst en Oost Gelre zijn de voorbereidingen hiervoor in volle gang. En een aantal projecten zijn al uitgevoerd (zie 2.1). In Berkelland zijn in het verleden al egw 0-trede verbeterd.

<table>
<tr><th>bedragen x € 1.000</th><th>2012</th><th>2013</th><th>2014</th><th>2015</th></tr>
<tr><td>Totale uitgaven onderhoud</td><td>9.921</td><td>11.047</td><td>12.949</td><td>17.072</td></tr>
<tr><td>Waarvan woningverbetering en levensduurverlening</td><td>1.125</td><td>1.382</td><td>1.145</td><td>1.265</td></tr>
</table>

Bij het onderhoud en woningverbetering nemen we de wensen van de huidige bewoners en de toekomstige verhuurbaarheid mee in de planvorming (zie 3.1). Zo is bijv. bij de Franciscanerhof in Lichtenvoorde bij 19 woningen een balkon geplaatst, zodat ook deze bewoners nu buitenruimte hebben. En waar mogelijk plaatsen we een tweede toilet op de verdieping.</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Artikel 7-Bouwprogramma
Het Programma voor De Koppel is vastgelegd in het maatregelenplan van het wijkplan en omvat:
-de sloop van 138 woningen
-groot onderhoud/opwaarderen van 125 bestaande woningen
-de nieuwbouw van 152 woningen
-het herinrichten van de openbare ruimte met vernieuwde uitstraling en extra parkeren en aandacht voor de veiligheid.

Het programma voor De Berg is vastgelegd in het maatregelenplan van het wijkplan en omvat:
- de sloop van 124 woningen
- groot onderhoud/opwaarderen van 143 bestaande woningen
- de nieuwbouw van 117 woningen
- het herinrichten van de openbare ruimte met vernieuwde uitstraling en extra parkeren en aandacht voor de veiligheid.

De uitgangspunten bij de uitwerking van het bouwprogramma zijn de ontwikkelingsvisie van ProWonen</td>
<td></td>
<td>ProWonen werkt in de periode 2009-2017 aan twee wijkplannen: De Koppel in Borculo en De Berg in Neede. De transformatie van De Koppel en De Berg bestaat uit nieuw te bouwen woningen (zie 4.1), het groot onderhoud/opwaarderen van woningen en de aanpak van de openbare ruimte. In De Koppel kregen 125 woningen groot onderhoud. Een aantal van deze woningen werden gerenoveerd en kregen bijv. de mogelijkheid om een slaapkamer en badkamer op de begane grond te realiseren. Op een paar woningen na is het onderhoud eind 2015 afgerond. Alle straten in de wijk zijn opnieuw ingericht.
In De Berg kregen de afgelopen jaren 143 woningen onderhoud. Ook hier hadden een aantal bewoners keuze in verschillende mogelijkheden om de plattegrond van de woning te wijzigen. Het onderhoud was eind 2015 bij alle woningen afgerond.</td>
<td></td>
</tr>
</table>

en de Woonvisie van de gemeente Berkelland. Gemeente en ProWonen constateren dat gezien de doorlooptijd van de planontwikkeling, de inzichten en daarmee de ontwikkelstrategie en het te realiseren bouwprogramma in de tijd kunnen wijzigen. Wanneer aan de orde zullen ProWonen en gemeente in overleg nieuwe afspraken maken over het te realiseren programma. (Bron Samenwerkingsovereenkomst Gemeente Berkelland en Wooncorporatie ProWonen, Onderwerp: wijkplan "De Berg" en wijkplan "De Koppel")			
4.4 Maatschappelijk vastgoed			
	Maatschappelijk vastgoed zoals een Kulturhus of gezondheidscentrum zien we als één van de instrumenten om de leefbaarheid te bevorderen. Wanneer partijen ons benaderen om maatschappelijk vastgoed te realiseren, staan we hiervoor open. Maar we investeren alleen daar waar het echt iets toevoegt aan het woonplezier van onze klanten. Daarnaast dienen de investeringen die we op dit gebied doen kostendekkend te zijn. *(Bron Ondernemingsplan)*	In de periode 2012-2015 heeft ProWonen het volgende maatschappelijk vastgoed opgeleverd: - Hof van Flierbeek in Lichtenvoorde is een zorgcomplex dat plaats biedt aan cliënten van Careaz en De Lichtenvoorde (zie 2.2). Op de begane grond is er plaats voor het kinderdagverblijf en de buitenschoolse opvang van Humanitas. Met de tegenoverliggende school is deze locatie echt het hart van de wijk geworden. - De transformatie van verzorgingshuis De Wehme en de aanleunwoningen op het terrein is grotendeels afgerond. We hebben op dit terrein een ontmoetingsruimte gebouwd, waar zowel de intramurale als extramurale bewoners hun maaltijd kunnen gebruiken. Sensire "huurt" de ruimte 10 jaar om niet. Deze maatschappelijke investering doen we omdat we welzijn en ontmoeting voor deze kwetsbare doelgroep van belang vinden. Exploitatielasten als nutsvoorzieningen zijn wel voor rekening van Sensire. Sensire organiseert en coördineert voor haar rekening tevens vrijwilligers die de activiteiten organiseren. - In Neede is in 2015 de ontmoetingsruimte, het 'Proathuus', aan de Borculoseweg dat gehuurd wordt door Stichting ZoZijn vergroot.	
4.5 Verkoop			
Te Woon aanbieden om keuzevrijheid voor middeninkomens te vergroten. Zie ook 1.1.4 Keuzevrijheid. *Bronnen: Samenwerkingsovk Berkelland-ProWonen 2012-2013 Samenwerkingsovereenkomst*	Klanten kiezen niet alleen waar zij willen wonen, maar ook hoe. Daarom maken we ons naast huurwoningen ook sterk voor betaalbare koopwoningen. Met producten als Koopgarant en	ProWonen verkoopt regulier woningen (vrije verkoop) en we verkopen woningen onder voorwaarden via Te Woon (Koopgarant en Koopcomfort). In de periode 2012-2015 is er veel veranderd in de marktomstandigheden voor huur- en koopwoningen en de politieke omgeving waarin corporaties werken. Waar we in 2012 nog een stevige verkoopdoelstelling hadden is eind 2015 besloten om verkoop van huurwoningen te minimaliseren.	

<table>
<tr>
<td>2012-2013 Bronckhorst, Sité en ProWonen, 8.
Bron: Samenwerkingsovereenkomst Wonen Oost Gelre, § 3.3</td>
<td>Koopcomfort helpen we onze klanten die
op de reguliere woningmarkt geen woning kunnen kopen. Op deze manier bieden wij huurwoningen als betaalbare koopwoning aan. Om te voorkomen dat klanten met een inkomen tot 1,5 x modaal tussen wal en schip gaan vallen blijven wij ook hen tot onze doelgroep rekenen. (Bron Ondernemingsplan)

ProWonen heeft als beleid dat 30% van de grondgebonden nieuwbouwwoningen wordt verkocht via Koopcomfort. (Bron: Ontwikkelingsvisie deel A 2012)

Doelstelling verkoop (reguliere verkoop en verkoop via Te Woon):
2012: 80 woningen
2013: 60 woningen
(Bron begroting 2012 en 2013)</td>
<td>
<table>
<tr><th>Verkoop</th><th>2012</th><th>2013</th><th>2014</th><th>2015</th></tr>
<tr><td>verkoop regulier</td><td>-19</td><td>-10</td><td>-10</td><td>-13</td></tr>
<tr><td>verkoop koopgarant/koopcomfort</td><td>-128</td><td>-63</td><td>-50</td><td>-47</td></tr>
<tr><td>terugkoop koopgarant/koopcomfort</td><td>4</td><td>7</td><td>7</td><td>16</td></tr>
<tr><td>Saldo toe-afname door verkoop</td><td>-143</td><td>-66</td><td>-53</td><td>-44</td></tr>
<tr><td># koopgarant/koopcomfort verkocht ultimo</td><td>424</td><td>480</td><td>523</td><td>554</td></tr>
<tr><td>(bron: jaarverslagen)</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>
Aantal verkochte woningen over de afgelopen jaren (regulier en Te Woon)

Een overzicht over de jaren:

In 2012 heeft ProWonen in totaal 147 woningen verkocht. Dit gaat om bestaande bouw en nieuwbouw. In de bestaande bouw zijn 68 woningen via Koopgarant (25% korting) en 19 reguliere woningen verkocht. We hebben hiermee onze verkoopdoelstelling in de bestaande bouw gehaald. De verkoopdoelstelling was 80 woningen, waarvan70 Koopgarant/Koopcomfort en 10 reguliere verkoop. Van deze woningen zijn 40 woningen verkocht aan de dan huidige bewoner van de woning. Daarnaast zijn van de in 2012 opgeleverde nieuwbouwwoningen 60 woningen verkocht via Koopcomfort. Daarnaast is één woning verkocht die in 2011 is opgeleverd. ProWonen heeft een doelstelling om 30% van de grondgebonden nieuwbouwwoningen te verkopen. In 2012 is deze doelstelling gehaald, want 33% van de opgeleverde grondgebonden woningen is verkocht.
We stimuleren verkoop door teruggekochte Te Woon woningen opnieuw te verkopen en door bij een deel van de Te Woon woningen klanten alleen de mogelijkheid te bieden om de woning te kopen (en niet te huren). Het verkoopprogramma heeft tot doel om middeninkomens een kans te geven op de woningmarkt. In 2011 werd de inkomensgrens ingevoerd. Woningzoekenden met een inkomen boven de € 33.614 (prijspeil 2011) hadden nog maar weinig kans op een huurwoning. Door de koopvarianten van Te Woon kon deze middengroep toch via ProWonen een woning krijgen. Daarnaast leverde de verkoop van woningen geld op voor toekomstige investeringen.
</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Regionaal 2015-2025:
Het behouden van voldoende huurwoningen onder de huurtoeslaggrens kan betekenen, dat er minder verkocht wordt en eventueel ook minder geïnvesteerd wordt in bepaalde woningen. Ook het voeren van een gematigd huurbeleid kan in bepaalde gevallen wenselijk zijn. Hierover worden tussen gemeenten en corporaties (prestatie)afspraken gemaakt. Bron: Regionale Woonagenda 2015-2025, pagina 15.</td>
<td><u>Bijstellen ambitie 2013:</u>
Verkoopdoelstelling voor 2013 en 2014 loslaten. Het aantal verkochte woningen wordt daarmee een uitkomst van de vraag van klanten. (Bron: Verkoopdoelstelling MT 12-6-2013)

Op basis van de markt omstandigheden en de noodzaak vanuit het WSW en de Raad van Commissarissen om de risico’s zoveel mogelijk in te perken kiezen we er voor om vanaf 2015 grotendeels te</td>
<td>In juni 2013 heeft ProWonen besloten om de verkoopdoelstelling los te laten. Redenen:
- Het in 2013 geldende investeringsprogramma van ProWonen is niet afhankelijk van de inzet van verkoopopbrengsten;
- de woningmarkt is niet langer een argument om woningen te verkopen. De koopwoningenmarkt heeft geen belang meer bij verkoop door ProWonen (er is inmiddels veel aanbod van goedkope koop).
- Er is meer vraag naar huurwoningen.
- Verkoop rendeert minder goed in een markt met dalende prijzen.
De maatregelen die ProWonen neemt in 2013:
- Koopgarant wordt niet langer actief aangeboden, alleen op verzoek van de klant;
- Woningen die zijn aangewezen voor vrije verkoop behouden deze strategie (tenzij op kernniveau een andere strategie verstandiger lijkt) en worden waar mogelijk verkocht;
- Voor de kern Borculo geldt dat het verkoopprogramma wordt teruggeschroefd. Bij 70 woningen wijzigen we, vanwege de marktomstandigheden, de strategie van vrije verkoop naar doorexploiteren. In Borculo houden 20 woningen de strategie vrije verkoop.
- Woningen die voor Te Woon zijn aangeboden blijven Te Woon, maar we bieden geen woningen meer aan met uitsluitend de koopvarianten. In de praktijk verkopen we dan nog</td>
<td></td>
</tr>
</table>

De koopmarkt staat stevig onder druk. ProWonen ziet dat de terugkoopgarantie van Koopgarant zekerheid geeft in deze lastige koopmarkt. Minder gunstig is dat het aanbod aan de onderkant van de koopmarkt zo wel wordt vergroot. Daarom formuleert ProWonen geen verkoopdoelstelling meer. Zittende bewoners die het aanbod hebben gehad om hun woning via Koopgararant of Koopcomfort te kopen houden vooralsnog het recht om te kopen. Er vindt geen verdere uitrol van Te Woon plaats. (*Bron: Samenwerkingsovereenkomst 2014 ProWonen – gemeente Berkelland).*	stoppen met Te Woon. Om in de toekomst richting de 400 verkochte Te Woon woningen te gaan is het nodig om: - de uitrol Te Woon geheel in te trekken, dit betekent dat bewoners met een Te Woon aanbieding een brief krijgen dat Te Woon stopt; - per 1 april 2015 te stoppen met het aanbieden van Te Woon woningen op Thuis in de Achterhoek; - bij terugkoop van Te Woon de woningen in principe weer verhuren tenzij er redenen zijn om de woning opnieuw te verkopen. Dit kan dan zowel verkoop via Te Woon als vrije verkoop zijn. *(Bron: Plan van aanpak toekomst Te Woon HV)*	aan huurders die hun woning willen kopen en aan woningzoekenden met een inkomen boven de € 34.229 via Thuis in de Achterhoek; - De resterende uitrol van Te Woon blijft voorlopig reguliere verhuur; - Bij terugkoop blijven we koersen op opnieuw verkopen via een koopvariant uit Te Woon (bij nieuwbouw de eerste vijf jaar opnieuw in koopcomfort); - Bij nieuwbouw is 30% verkoop geen doelstelling meer. Per project wordt bekeken of (deels) vrije verkoop en/of verkoop met de koopvarianten van Te Woon raadzaam is. In het plan van aanpak staat hiervoor een voorstel; - Bij nieuwbouw kiezen we niet meer standaard voor Te Woon bij eengezinswoningen (geen uitbreiding van het aanbod Te Woon woningen). De projectgroep kan waar nodig een afwijkend voorstel doen. Dit staat dan in het plan van aanpak omschreven. In 2013 heeft ProWonen in totaal 57 bestaande woningen verkocht, waarvan 47 via Koopgarant (met 25% korting) en tien reguliere verkoop. Daarnaast hebben we nog een aantal nieuwbouwwoningen verkocht via Koopcomfort en Koopgarant. In 2013 zijn zeven woningen teruggekocht. In **2014** verminderen we het aantal woningen met de strategie vrije verkoop in de kernen Hengelo, Zelhem en Lichtenvoorde. In Hengelo bij 30 woningen vanwege de marktomstandigheden (veel koopaanbod) en het uitvoeren van de Robuuste Investeringsimpuls Gelderland. In Zelhem bij 11 woningen vanwege de grote vraag naar huurwoningen. En in Lichtenvoorde bij 25 woningen vanwege het relatief lage marktaandeel van ProWonen in de kern en de vraag naar huurwoningen. In **2015** worden twee maatregelen genomen om het aantal verkopen terug te dringen en de huurwoningen markt te vergroten. In januari 2015 is besloten om af te bouwen in het aantal verkochte Te Woon woningen. Begin 2015 zijn ruim 500 woningen verkocht via Te Woon. De voorgenomen maatregelen, stoppen met aanbieden Te Woon op Thuis in de Achterhoek en bij terugkoop de woning verhuren, zijn in 2015 doorgevoerd. Van de 16 teruggekochte woningen zijn er 15 opnieuw verhuurd. De bewoners informeren over dat Te Woon stopt gaat fasegewijs. Een groot deel heeft in 2015 al plaats gevonden. Zorgvuldigheid en betrouwbaarheid staan hoog in het vaandel bij ProWonen. Bewoners is verteld dat kopen via Te Woon altijd op een later moment nog kan. Bewoners krijgen dan ook nog een laatste kans om de woning via Te Woon te kopen. Het verminderen van het aantal Te Woon woningen is een lange termijn doel. ProWonen kan de financiële verplichtingen aan die gesteld worden vanuit het WSW. (Min 10% van de terugkoopverplichting kunnen herfinancieren. Als we de 66 miljoen volledig moeten financieren, blijft ons vreemde vermogen per VHE nog onder het landelijk gemiddelde). Bij 50% terugkoop in één jaar blijven we aan de overige WSW- ratio's voldoen. De tweede maatregel in 2015 is het drastisch verminderen van de woningen met de strategie vrije verkoop. Bij 217 wijzigen we de strategie vanwege de grote vraag naar huurwoningen voor de reguliere markt en het huisvesten van vergunninghouders. Per gemeente gaat het om onderstaande aantallen: • 73 woningen in de gemeente Berkelland krijgen de strategie doorexploiteren, 35 woningen houden de strategie vrije verkoop, waarvan 6 in de kleine kernen;	

		• 84 woningen in de gemeente Bronckhorst krijgen de strategie doorexploiteren, 20 woningen houden de strategie vrije verkoop, waarvan 8 in de kleine kernen; • 60 woningen in de gemeente Oost Gelre krijgen de strategie doorexploiteren, 10 woningen houden de strategie vrije verkoop, waarvan 10 in de kleine kernen. In 2015 hebben we vooral vanwege de laatste mogelijkheid om te kopen via Te Woon nog 47 woningen verkocht. Daarnaast kochten we 16 woningen terug.	

5. Kwaliteit wijken en buurten

Externe opgaven	Ambities	Prestaties	beoordeling prestaties in relatie tot de opgaven

Inleiding: De begrippen kwaliteit en leefbaarheid in Achterhoekse context

Kwaliteit en leefbaarheid zijn abstracte begrippen.
De kwaliteit van ons woningbezit drukken we vooral uit in de conditiescores en de energiezuinigheid. Voor de kwaliteit van dienstverlening volgen we de normen van het KWH.
Het begrip leefbaarheid maakten we samen met de huurdersverenigingen SMART. *Leefbaarheid = prettig samenleven in een verzorgde, schone, hele en veilige omgeving, gerelateerd aan de voorwaarden en behoeften van de bewoners uit de buurt of wijk.* Op dit niveau kunnen we als ProWonen acteren. Op regionaal niveau gaat leefbaarheid vooral over de vitaliteit van de kernen. Gebrek aan voorzieningen en werkgelegenheid en leegstaand (maatschappelijk) vastgoed zijn risicofactoren in een krimpregio. Uit het LEMON-onderzoek van 2012 blijkt echter dat het met de leefbaarheid in de Achterhoek wel goed zit.

5.1 Leefbaarheid

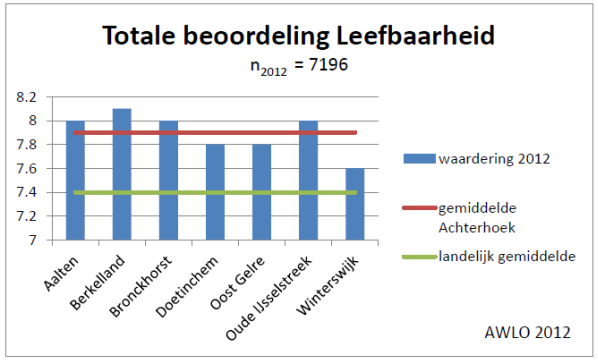
Regionaal
Gezamenlijk uitvoeren van LEMON als onderdeel van het Achterhoeks Woonwensen en Leefbaarheidsonderzoek. Hieraan vervolg geven.
Bronnen:
Regionale Woonvisie 2010-2020, 4.1, p 27
Samenwerkingsovk Berkelland-ProWonen 2012-2013, 29.
Samenwerkingsovereenkomst 2012-2013 Bronckhorst, Sité en ProWonen, 49
Regionale Woonvisie Achterhoek 2010-2020, § 4.1 afspraak 3.

Berkelland en Bronckhorst
ProWonen besteedt haar leefbaarheidsbudget aan buurtsupport, ontmoetingsruimten, voorkomen van 'onprettig samenleven' en fysieke maatregelen voor zover ze daar verantwoordelijk voor is.
Bron: Samenwerkingsovk Berkelland-ProWonen 2012-2013, 28

Ondernemingsplan 2011-2015:
1. Klanten waarderen de leefbaarheid van de wijk waarin zij wonen met ten minste rapportcijfer 7.
2. Het aantal meldingen van onleefbaarheid waar wij invloed op kunnen uitoefenen daalt tussen 2012 en 2015 jaarlijks met 5%. Deze doelstelling is later i.o. de RvC vervallen.
3. Vanaf 2012 maken we jaarlijks ten minste 5 bewonersinitiatieven mogelijk.

Leefbaarheidsbeleid 2012, Samen aan zet:
In het leefbaarheidsbeleid werkten we dit samen met de huurdersverenigingen verder uit. Wat betekent leefbaarheid in de Achterhoek en welke instrumenten zetten we in? We gebruikten daarbij ook de KWH-meetresultaten en de uitkomsten van onderzoek in drie wijken met huurwoningen. Thema's zijn:

In 2012 is een LEMON-onderzoek uitgevoerd, als onderdeel van het AWLO.
(AWLO Woonwensen en leefbaarheid in de Regio Achterhoek RUG)
Uit de tabel blijkt dat de leefbaarheid in ons werkgebied gemiddeld ongeveer een 8 scoort, hoger dan het landelijke gemiddelde (7,4). De cijfers op kernniveau tonen meer verschillen, we hebben die verschillen geanalyseerd bij de kernenfoto's (zie hoofdstuk 1, inleiding).



Buurtsupport:
Het aantal buurtinitiatieven is veel groter dan we in 2011 hadden verwacht. De initiatieven zijn echter kleinschaliger op buurtniveau. Grotere evenementen vallen meestal onder de noemer 'sponsoring'; dit is niet meer toegestaan. Enkele voorbeelden:

- Onderhoud van groen rondom een appartementengebouw en sneeuwvrij houden toegangen en parkeerplaats, jaarlijks afgesloten met een feestje. *Advertorial Berkelland 2014*
- Realiseren van een beweegtuin voor senioren in Lichtenvoorde *Advertorial Oost Gelre 2014*
- Wijkmoestuinen op braakliggende stukjes grond De Berg en De Koppel *Advertorial Berkelland 2015*

Samenwerkingsovereenkomst 2012-2013 Bronckhorst, Sité en ProWonen, 51 **Oost Gelre:** • Leefbaarheid een 7. • Daling meldingen onleefbaarheid met 5% • Jaarlijks ten minste 5 bewonersinitiatieven ondersteunen in hele werkgebied. *Bron: Samenwerkingsovereenkomst Wonen Oost Gelre, § 3.4*	• Prettig samenleven / ontmoeting • Verzorgd • Schoon • Heel • Veilig We benoemden de instrumenten die we inzetten (zie prestaties hiernaast). *Werkplan 2012, punt 8-11:* 8.Het nieuwe leefbaarheidsbeleid maakt onderdeel uit van de reguliere bedrijfsvoering van ProWonen. 9. ProWonen maakt jaarlijks 5 bewonersinitiatieven op het gebied van leefbaarheid mogelijk 10. Inzicht in de waardering die klanten geven voor de leefbaarheid in de wijk of buurt. 11. Eenduidige werkwijze rond de aanpak van meldingen (on)leefbaarheid incl. registratie en monitoring. Eind 2012 besluit omtrent de haalbaarheid en vervolg van het resultaat 'jaarlijks vermindering van het aantal meldingen met 5%'.	• Buitenspeeldagen **Ontmoetingsruimten:** Ontmoeting faciliteren blijkt een goede manier om eenzaamheid bij ouderen te verminderen. In alle hoofdkernen is een ouderencomplex met een ontmoetingsruimte. In de winter van 2013/2014 deden we onderzoek naar het functioneren van de 12 ontmoetingsruimten. We hielden een enquête onder de bewoners, spraken met de beheercommissies en bezochten een activiteit. Conclusies was dat de meerwaarde groot is, mits het goed draait. Door de transities in de zorg hebben deze complexen toekomstwaarde. De gemiddelde leeftijd van de bewoners stijgt. Soms is het voor hen niet mogelijk om het zelf draaiende te houden. We leveren dan maatwerk en zoeken samen met gemeenten en zorginstellingen naar mogelijkheden voor ondersteuning. Zo is in de Beukenhof in Neede professionele ondersteuning door de welzijnsorganisatie ingehuurd. ProWonen draagt de kosten van de ontmoetingsruimte; de bewoners betalen de activiteit, de afschrijving van de inventaris en de energiekosten. *Bron: Ontmoetingsruimten presentatie* **Buurtbemiddeling:** zie 5.3 **Hennepconvenant:** zie 5.3 **Beheer herstructureringsgebieden:** zie 5.2 **Deelname lokaal zorgnetwerk:** zie 5.3 **Fysieke investeringen:** zie 5.2 **Ondersteuning Klussendienst Berkelland** ProWonen heeft veel huurders die vanwege een laag inkomen en/of leeftijd niet in staat zijn om klussen in en om de woning goed uit te voeren. Daarom ondersteunen we de Klussendienst van Betula. Vrijwilligers helpen bij bijvoorbeeld klein tuinonderhoud, of kleine reparaties in en om de woning.	
5.2 Wijk- en buurtbeheer			
Berkelland: Starten pilot 'Voor mekaar' *Bron: Samenwerkingsovk Berkelland-ProWonen 2012-2013, 19)* **Bronckhorst** Deelname aan lokale zorgnetwerken	Zie hierboven bij 5.1 In het *Beleidsstuk Sociaal Domein 2015* beschrijven we welke rol we hierin voor ProWonen zien weggelegd en met welke ketenpartners we samenwerken. Zie ook 5.3.	**Lokaal zorgnetwerk/ sociale teams** In 2011 startten de gemeente Berkelland, zorgorganisatie Sensire en ProWonen samen een pilot 'Voormekaar' in Beltrum. Samen met de inwoners en verenigingen hebben we ervaring opgedaan hoe we elkaar konden versterken en hoe we het lokale netwerk konden inzetten. Dit is bij de overheveling van taken vanuit de AWBZ naar de WMO uitgegroeid tot een sociaal team in elke hoofdkern.	

Samenwerkingsovereenkomst 2012-2013 Bronckhorst, Sité en ProWonen, 39. **Berkelland** Vitaliteit van wijken en kernen is een gezamenlijke verantwoordelijkheid. Partijen stemmen inspanningen, initiatieven en investeringen af. Per project bepalen welke wijze van samenwerking mogelijk is. *Bron: Samenwerkingsovk Berkelland-ProWonen 2012-2013, 23, 24, 43* *Samenwerkingsovereenkomst 2012-2013 Bronckhorst, Sité en ProWonen, 48.*		In iedere gemeente zijn wij nu onderdeel van het lokale zorgnetwerk. Hierdoor is veel problematiek achter de voordeur te voorkomen. De gemeente **Bronckhorst** heeft in ieder hoofdkern een eigen sociaal team. Eéns per kwartaal hebben wij overleg met het sociaal team. Hier komen ingewikkelde casussen aan de orde. De gemeente **Oost Gelre** organiseert één keer per 6 weken een sociaal netwerkoverleg met verschillende zorginstanties. Hier worden actuele thema's besproken en presentaties gegeven. Daarnaast is er de gelegenheid om even te sparren met een netwerkpartner over ingewikkelde casussen. De gemeente **Berkelland** heeft vijf Voormekaarteams. Hier hebben we goed contact mee. Er is geen regulier overleg, wel bijeenkomsten op casusniveau. **Beheer herstructureringsgebieden De Berg en De Koppel:** In de periode dat in de herstructureringswijken De Berg Neede en De Koppel Borculo veel woningen leeg stonden vanwege sloop, hadden we een wijkhuismeester in dienst. In 2012 startten we de tweede fase op en wilden we de leerpunten uit fase 1 effectiever afdichten. (Wekelijkse check langs achterpaden/glas van ramen en deuren, zorg voor bewoonbare indruk bij leegstaande woningen, tuinonderhoud, veiligheid gas en Cv's etc.) Het wijkinformatiepunt was eerst 2 x week en per 2015 1 x week geopend, voor inloop voor bewoners en voor vergaderlocatie, is per december 2015 niet meer aanwezig. (De Koppel sluit per 1 mei 2016). Daarnaast richtten we per wijk een website in, een Facebookpagina en we verstuurden regelmatig nieuwsbrieven om mensen te betrekken en te informeren. In fase 2 richtten we een beheergroep op om de kwaliteit van de leef- en woonomgeving in de gaten houden en zo goed mogelijk op peil houden. Doel van de beheergroep was om goede afspraken te maken over de woningen, de woonomgeving, het openbaar groen, de tuinen en over het beheer van terreinen die door sloop braak kwamen te liggen. De beheergroep bestond uit leden van de klankbordgroep/buurtbewoners, uitvoerenden van Gemeente Berkelland, de wijkagent en - van ProWonen - de toezichthouder, wijkhuismeester en klantadviseur. Nu de sloop volledig is afgerond, is de beheergroep niet meer actief. I Verder hield ook de Klankbordgroep zich bezig met het thema leefbaarheid. De korte lijnen tussen wijkbewoners en professionals werkten goed en hierdoor kon er vaak gerichte actie ondernomen worden. **Achterpadverlichting** In de jaren negentig hebben de corporaties, gemeenten en huurdersverenigingen gezamenlijk achterpadverlichting aangelegd. Op veel plekken vertonen deze mankementen, reparatie is niet altijd mogelijk. In 2013 schetsten we de problematiek met een voorstel voor agendering van dit onderwerp: *20130312 MT-voorstel achterpadverlichting*	

		In 2014 namen we op in ons werkplan dat per kern de technische mogelijkheden en alternatieven onderzocht zouden worden en spraken we samen met de gemeenten over de mogelijkheden. *(Werkplan 2014, punt 7)* In 2015 gingen we in Berkelland samen met de gemeente aan de slag. ProWonen neemt het vervangen van de armaturen voor haar rekening; de gemeente zorgt voor de aansluiting op het netwerk van de openbare verlichting. We zijn gestart in de Westenesch in Eibergen en wijk Noord in Borculo en rollen dit verder uit in de periode 2015-2019. *(Werkplan 2015, punt 5.2)* **Ondergrondse containers** Bij twee complexen (Esstraat en Flierbeek in Lichtenvoorde) zorgden de vuilcontainers voor overlast/vervuiling. Op aandringen van ProWonen zijn deze ondergronds gemaakt, we hebben hier financieel aan bijgedragen. Bij andere gebouwen overleggen we met de bewoners wat de beste plek is voor de afvalinzameling. **Brandveiligheid** Brandveiligheid is een belangrijk thema. In appartementengebouwen met veel ouderen zagen we dat er veel (gezellige) spullen en planten op de galerijen en in de binnengangen stonden. Bij brand zijn dit gevaarlijke obstakels in de vluchtroute. Samen met de brandweer hebben we dit aangepakt. Zo organiseerde we bijvoorbeeld in De Klinke in Lichtenvoorde een bijeenkomst over brandgevaar. **Overlast bomen:** Buren ondervinden wel eens overlast van hoge bomen van de buren. Wanneer de boom al ze groot was op het moment dat betreffende huurder de woning ging huren, dan wordt de boom op kosten van ProWonen verwijderd. Wanneer een huurder de boom zelf zo groot heeft laten worden, dan passen we maatwerk toe. Bijvoorbeeld het delen van de kosten om de boom weg te halen. Bij een huuropzegging wordt de tuin beoordeeld op eventuele hoge bomen die overlast kunnen veroorzaken.	

5.3 Aanpak overlast			
Wettelijk Op grond van het Burgerlijk Wetboek hebben verhuurders de verantwoordelijkheid te zorgen voor ongestoord woongenot van huurders. **Buurtbemiddeling** Voortzetten Buurtbemiddelingconvenant *Bronnen: Samenwerkingsovk Berkelland-ProWonen 2012-2013, 28 Samenwerkingsovereenkomst 2012-2013 Bronckhorst, Sité en ProWonen, 55* **Berkelland huisuitzettingen** Berkelland en ProWonen handelen volgens Protocol 'Gerechtelijke ontruiming woningen in de gemeente Berkelland *Bron: Samenwerkingsovk Berkelland-ProWonen 2012-2013, 27* **Bronckhorst** In 2012 gezamenlijk convenant sluiten m.b.t. huisuitzettingen, toewijzingen en oneigenlijk gebruik van woningen. Afspraken maken over het afvoeren van goederen na een huisuitzetting. *Samenwerkingsovereenkomst 2012-2013 Bronckhorst, Sité en ProWonen, 11, 58*	In het *Beleidsstuk Sociaal Domein 2015* beschrijven we welke rol we hierin voor ProWonen zien weggelegd en met welke ketenpartners we samenwerken. We beschrijven de werkwijzes bij: • Aanpak Overlast • Onbeheerde nalatenschap • Aanpak hennepteelt • Aanpak van Niet (rechtmatige) bewoning • Laatste kans beleid.	**Overlastmeldingen** Het aantal overlastmeldingen is gemiddeld ongeveer 10 per maand en blijft stabiel. 2012: 126 meldingen *(jaarverslag 2012)* 2013: 2014: 111 overlastmeldingen *(jaarverslag 2014)* 2015: 121 overlastmeldingen *(jaarverslag 2015)* **Buurtbemiddeling** We werken samen met "Buurtbemiddeling Buurtplein B.V. Berkelland, Bronckhorst en Oost Gelre". Voor meer informatie: **http://www.problemenmetjeburen.nl/** . Buurtbemiddeling richt zich primair op een vroegtijdige aanpak van buurtproblemen, zodat conflicten die kunnen escaleren in de kiem gesmoord worden. Hieruit volgen 3 doelstellingen: 1. Het oplossen van conflicten, waarbij herstel van de relatie tussen de partijen wordt beoogd. 2. Het verbeteren van de leefbaarheid in een buurt. Buurtbemiddeling heeft hierin ook een signalerende functie 3. Het ontlasten van het rechtssysteem. De resultaten: 2012: 70 aanmeldingen – 28 geslaagd – 36 deels geslaagd 2013: 71 aanmeldingen – 45 geslaagd – 23 deels geslaagd 2014: 77 aanmeldingen – 35 geslaagd – 38 deels geslaagd 2015: 88 aanmeldingen - 40 geslaagd – 39 deels geslaagd *Bron: Aanmeldingen 2015 Buurtbemiddeling Berkelland Bronckhorst en Oost Gelre* Geluidsoverlast en geschil over tuin/erfgrens zijn de meest voorkomende problemen*: Jaarverslag Buurtbemiddeling 2014* **Niet rechtmatige bewoning** Woonfraude komt bij ProWonen nauwelijks voor. We hebben in de periode 2012-2015 slechts drie meldingen gehad van het niet bewonen van de woning. Dit wordt direct opgepakt en opgelost door de woonconsulenten. **Huisuitzettingen** Huisuitzettingen proberen we te voorkomen. We geven zo mogelijk iemand een laatste kans (zie hieronder). Het aantal ontruimingen is beperkt. De meeste ontruimingsaanzeggingen leiden tot een oplossing voordat het tot ontruimen komt. 2012: 3 2013: 1 2014: 3 2015: 2	

Hennepconvenanten Hennepconvenant ondertekenen en naleven. *Bronnen:* *Hennepconvenanten 2011* *Regionaal Hennepconvenant 2014* *Samenwerkingsovk Berkelland-ProWonen 2012-2013, 26* *Samenwerkingsovereenkomst 2012-2013 Bronckhorst, Sité en ProWonen, 57*		**Laatste kans beleid** Huurders of woningzoekenden die enorme overlast hebben veroorzaakt of met een grote huurachterstand uit de woning zijn gezet, kunnen onder strikte voorwaarden een laatste kans op een woning van ProWonen krijgen. We moeten er dan vertrouwen in hebben dat de kans op herhaling van het ongewenste gedrag minimaal is. Hiervoor worden harde afspraken gemaakt met de klant en ketenpartner in de aanvullende voorwaarden bij het huurcontract. Dit huurcontract is dan voor bepaalde tijd. **Onbeheerde nalatenschap** Enkele keren per jaar komt het voor dat een huurder overlijdt en er geen erfgenamen zijn of dat de erfenis wordt verworpen. ProWonen bij het einde van de huurovereenkomst bevoegd de woning te betreden en achtergelaten zaken in bewaring te stellen. *artikel 11.5 van de algemene huurvoorwaarden* **Hennepconvenanten** In iedere gemeente is een hennepconvenant. Deze is afgesloten met Liander, politie, gemeenten en corporaties. Hier is goed in geregeld dat er onderling informatie uitgewisseld mag worden wanneer er een (vermoeden van) een hennepplantage is. Dit hennepconvenant wordt één maal per twee jaar geëvalueerd. In 2014 is opgeschaald naar een regionaal hennepconvenant voor heel Oost Nederland. *Bron: Convenanten hennep, Regionaal Hennepconvenant 2014.* We hebben in totaal 4 keer het hennepconvenant toegepast: 2012: 2 hennepplantages ontdekt. 1 vrijwillig de huur opgezegd. 1 na proces vrijwillig de woning verlaten. 2013: 1 hennepplantage ontdekt. Huur vrijwillig opgezegd. 2014: 1 hennepplantage ontdekt. Huur vrijwillig opgezegd. 2015: geen hennepplantages ontdekt	

<table>
<tr><th>Externe opgaven</th><th>Ambities</th><th>Prestaties</th><th>beoordeling prestaties in relatie tot de opgaven</th></tr>
<tr><td colspan="3">6. Overige / andere prestaties: ProWonen en de maatschappij</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="3">6.1 Participatie huurders</td><td></td></tr>
<tr>
<td>Wetgeving:
Wet op het overleg huurders verhuurders:
De wet regelt het recht op informatie, overleg en advies van huurders(verenigingen).

Woningwet 2015 en BTIV:
In de nieuwe Woningwet hebben stakeholders en huurdersorganisaties een grotere rol gekregen in het bepalen van de opgaven en prestaties.</td>
<td>Ondernemingsplan 2011-2015:
“We betrekken onze klanten steeds meer bij het ontwikkelen en verbeteren van producten en diensten en de totstandkoming van beleid. Dit doen we op uiteenlopende manieren. Voorbeelden zijn enquêtes, huiskamergesprekken en klantenpanels. Vanaf 2015 betrekken we jaarlijks 20% van onze klanten hierbij.”

Dit is in het interne ondernemingsplan SMART gemaakt:
1. Opstellen nieuw participatiebeleid: waar mag en kan onze klant over meedenken, -doen en –beslissen
2. Ervaring opdoen met de manieren waarop we onze klanten betrekken
3. We hebben een concreet plan hoe we voortaan klanten betrekken
4. We voeren het plan uit en betrekken in 2015 20% van onze klanten

Werkplan 2012: activiteit 2:
• Formuleren nieuw participatiebeleid samen met klanten en huurdersverenigingen.
• Praktische vertaling naar participatie instrumenten.</td>
<td>Het aantal klanten dat ‘meedoet en meedenkt’ overschrijdt ruimschoots de 20%. We hebben dit bereikt door de volgende stappen te nemen: (Zie ook overzicht historie participatie 2012-2015)

<u>Strategisch:</u>
Eind 2011 schreven we de uitgangspunten van ons participatiebeleid: motieven, onderwerpen, wie zijn onze participanten en in welke mate participeren zij?
Participatiebeleid, uitgangspunten, 14 december 2011

<u>Tactisch:</u>
2012: Samen met de huurdersverenigingen stelden we het Handboek klantparticipatie ProWonen op.
2013: Aan de slag. Gestart met uitleg in de teams, en opname doelstelling in de tertiaalrapportages (borging). Verder zijn we gestart met de inrichting van de klantenpanels (ICT en werven leden).

<u>Operationeel:</u>
Via advertorials (over de jaren 2013, 2014 en 2015) laten we na afloop van het jaar zien hoe klanten meedenken en meedoen. Hiermee adverteren we in de lokale weekbladen. Zo laten we zien wat meedenken en meedoen oplevert.
2014: De eerste metingen van de klantenpanels.
2015: Klantparticipatie (we noemen het nu ‘meedenken en meedoen’) is onderdeel van onze dagelijkse bedrijfsvoering.

Het aantal klanten dat mee kan doen, overschrijdt ruimschoots de 20%, zie tabel:
<table>
<tr><th></th><th>2013</th><th>%</th><th>2014</th><th>%</th><th>2015</th><th>%</th></tr>
<tr><td>Totaal aantal klanten</td><td>8000</td><td>100%</td><td>8000</td><td>100%</td><td>8000</td><td>100%</td></tr>
<tr><td>Betrokken klanten</td><td>6791</td><td>85%</td><td>2642</td><td>33%</td><td>2839</td><td>35%</td></tr>
<tr><td>Waarvan respons</td><td>1751</td><td>25%</td><td>1179</td><td>45%</td><td>1169</td><td>41%</td></tr>
</table>
De onderwerpen waarbij we onze klanten betrekken zijn zeer divers. Denk aan allerlei bouw- en onderhoudsprojecten, kwaliteit dienstverlening, digitalisering, wijkmoestuinen, brandpreventie etc.

In de 17 kleine kernen hebben we overleg met de dorpsbelangenorganisaties, soms samen met de gemeente. Voorbeelden:
• Keijenborg, Bronckhorst: bij het groot onderhoud van de seniorenwoningen hebben we de bewoners tijdelijk gehuisvest in het deels leegstaande verzorgingshuis.
• Zieuwent, Oost Gelre: nadenken over de toekomst van de kern</td>
<td></td>
</tr>
</table>

	• Ervaring opdoen met de instrumenten. *Werkplan 2013:* a. We doen ervaring op met de participatie instrumenten uit het handboek. Het wordt een jaar van 'wennen en uitproberen', zowel voor de medewerkers van ProWonen als voor onze klanten. Medewerkers zullen op diverse niveaus vertrouwd moeten raken met het werken met klantcontacten. b. Participatie wordt een onderdeel van de reguliere bedrijfsvoering. Een goede inbedding/borging in de organisatie is een voorwaarde voor succesvolle participatie. *(resultaat: zie overzicht historie participatie: 2012-2015; uitleg in de teams)* *Werkplan 2014:* Een concreet plan wat er voor zorgt dat we vanaf 2015 20% van onze klanten betrekken bij beheer en beleid. *(resultaat: MT-stuk 19-2-2015)*	• Haarlo, Berkelland: programma voor nieuwbouw op een vrijgekomen locatie Zie de *Participatie overzichten 2013, 2014 en 2015.*	