

Visitatierapport

Stichting Woonpartners

2011-2014



2 december 2015

Cognitum

Postbus 224
3700 AE Zeist

Visitatiecommissie

Onno Peer, voorzitter
Jan Wachtmeester, secretaris
Evert Bartlema, lid

Voorwoord

Visitatie is een instrument voor het afleggen van verantwoording over maatschappelijke prestaties van woningcorporaties. Daarnaast biedt dit instrument een spieglfunctie 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. Sinds begin 2015 is het een wettelijke verplichting geworden. De visitatie houdt in dat een onafhankelijke commissie een geobjectiveerd oordeel geeft over het maatschappelijk presteren van de corporatie. Dit oordeel vormt zich door de prestaties en de ambities van de afgelopen vier jaar af te zetten tegen de opgaven in die periode, door de prestaties te laten beoordelen door de belanghebbenden en door de prestaties af te zetten tegen de financiële mogelijkheden ofwel het vermogen van de corporatie. De methodiek bevat tot slot ook een oordeel over de governance: de kwaliteit van de besturing en van het interne toezicht zijn belangrijke voorwaarden voor het leveren van duurzame, verankerde maatschappelijke prestaties in de toekomst.

De Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, die op 1 juli 2009 is opgericht, heeft als doel een geobjectiveerd en onafhankelijk stelsel van visitaties voor woningcorporaties te ontwikkelen, te beheren en te borgen. Een visitatie wordt uitgevoerd volgens de vaste visitatiemethodiek van SVWN. Dit is 'Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties', versie 5.0.

Cognitum is geaccrediteerd door de Stichting Visitaties Woningcorporaties Nederland.

Dit rapport betreft de visitatie van Woonpartners over de periode 2011-2014.

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 2011-2014	9
1.4 Samenvatting	9
2 Stichting Woonpartners	12
Deel 2: Beoordelingen met toelichting, per perspectief	14
3 Presteren naar Opgaven en Ambities	15
3.1 Beoordelingskader	15
3.2 Opgaven in het werkgebied van Woonpartners	15
3.3 Relevante ontwikkelingen	15
3.4 Beoordeling prestaties	16
3.4.1 Huisvesten primaire doelgroep	16
3.4.2 Huisvesten bijzondere doelgroepen	17
3.4.3 Kwaliteit woningen en woningbeheer	18
3.4.4 (Des)Investeren in vastgoed	19
3.4.5 Kwaliteit van wijken en buurten	21
3.4.6 Overige opgaven en prestaties	22
3.5 Beoordeling van de ambities	22
3.5.1 Beschrijving van de ambities	22
3.5.2 Beoordeling van de ambities	23
3.6 Bewonderpunten en verwonderpunten	24
3.7 Totale beoordeling opgaven en prestaties	24
4 Presteren volgens Belanghebbenden	25
4.1 Beoordelingskader	25
4.2 Belanghebbenden in werkgebied	25
4.3 Relevante ontwikkelingen	28
4.4 Oordelen van belanghebbenden in werkgebied	29
4.4.1 De beoordeling van de tevredenheid van belanghebbenden over Woonpartners	29

4.4.2	Aangedragen verbeterpunten door belanghebbenden	29
4.5	Bewonderpunten en verwonderpunten	30
5	Presteren naar Vermogen	31
5.1	Beoordelingskader	31
5.2	Relevante ontwikkelingen	31
5.3	Financiële continuïteit	31
5.4	Doelmatigheid	33
5.5	Vermogensinzet	34
5.6	Bewonderpunten en verwonderpunten	35
5.7	Totale beoordeling presteren naar vermogen	35
6	Governance	36
6.1	Beoordelingskader	36
6.2	Relevante ontwikkelingen	36
6.3	Besturing	36
6.3.1	Plan	36
6.3.2	Check	38
6.3.3	Act	38
6.4	Intern toezicht	39
6.4.1	Functioneren raad van toezicht	39
6.4.2	Toetsingskader	43
6.4.3	Governancecode	43
6.5	Externe legitimering en verantwoording	44
6.5.1	Externe legitimatie	44
6.5.2	Openbare verantwoording	46
6.6	Bewonderpunten en verwonderpunten	46
6.7	Totale beoordeling Governance	47
7	Bijlagen	48
	Position paper	49
	Factsheet maatschappelijke prestaties	54
	Overzicht geïnterviewde personen	60
	Korte cv's visitatoren	62
	Onafhankelijkheidsverklaringen	63
	Meetschaal	65
	Werkwijze visitatiecommissie	68
	Bronnenoverzicht	69
	Uitgebreid overzicht prestaties	72

Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties

1 Overzicht beoordeling maatschappelijke prestaties

1.1. Terugblik op de vorige visitatie

In 2011 is Woonpartners gevisiteerd over de periode 2007-2010. Het rapport is gedateerd op oktober 2011. Die visitatie vond plaats aan de hand van methode 3.0. De huidige visitatie is alweer versie 5.0. Dat maakt de beide visitaties cijfermatig lastig te vergelijken.

Eindconclusies uit de vorige visitatie waren:

1. Woonpartners is een actieve woningcorporatie die haar kerntaken breed oppakt en invult. De maatschappelijke prestaties van Woonpartners zijn ruim voldoende en worden gewaardeerd door de belanghouders.
2. De samenwerking tussen Woonpartners en de voor haar relevante belanghouders is goed. Wel kan het belanghoudersmanagement op een aantal punten nog verder worden ontwikkeld.
3. Als organisatie is Woonpartners in behoorlijke mate in control, al zijn er op onderdelen nog zeker verbeteringen mogelijk. Verbeterpunten betreffen de evaluatie van beleidsdoelstellingen, het onder controle houden van de bedrijfslasten en het werken met scenario's.

Opvolging in de periode 2011-2014 van punt 2 door Woonpartners:

Woonpartners heeft de samenwerking met bewoners, bewonersorganisaties en Huurdersbelangenvereniging versterkt. Het participatiebeleid is herzien. Woonpartners vindt dat de klant mee mag beslissen en vooraf invloed krijgt op / bij haar producten, diensten en beleidsvorming. Woonpartners houdt daarbij de regie en stelt vooraf kaders over de mate van inspraak, de structuur, de manier en de vorm.

In 2011 heeft de laatste algemene, themagerichte stakeholdersdag plaatsgevonden. In 2013 zijn de Huurdersbelangenvereniging en bewonersorganisaties betrokken bij de start van de nieuwe organisatie na de reorganisatie. Verder worden de participatieafspraken met de Huurdersbelangenvereniging en bewonersorganisaties herzien. In 2015 wordt een algemene stakeholdersdag gehouden waarbij belanghouders input kunnen leveren voor het nieuwe ondernemingsplan.

Opvolging in de periode 2011-2014 van punt 3 door Woonpartners:

Met gemeente en overige lokaal actieve corporaties zijn nieuwe prestatieafspraken gemaakt over de periode 2012 – 2016. Hiermee zijn eerdere doelen geactualiseerd en nieuwe doelen toegevoegd. Overeengekomen is dat afspraken tussentijds kunnen worden bijgesteld.

De afgelopen jaren heeft Woonpartners geïnvesteerd in het opzetten van risicomanagement. Er zijn methodieken ontwikkeld voor de aanpak van zowel operationeel als strategisch risicomanagement. Prioriteit heeft het operationeel risicomanagement waarmee de belangrijke processen in control blijven. Er is een reorganisatie doorgevoerd waarbij is gesneden in de werkorganisatie en is ingezet op kostenbesparing. De werkorganisatie is met 10 fte gekrompen. Woonpartners presenteert een

meerjarenbegroting met een horizon van vijf jaren. Deze begroting wordt ontleend aan een meerjarenprognose over een periode van 40 jaar waarin meerdere scenario's kunnen worden uitgewerkt.

1.2. Recensie

De visitatiecommissie heeft Woonpartners leren kennen als een organisatie met twee gezichten; enerzijds een organisatie met betrokken medewerkers die de primaire processen vorm gaven en daarmee huurders goed bleven bedienen, anderzijds een organisatie die de afgelopen periode veel met zichzelf bezig is geweest. De vraag is hoe dat zich verhoudt tot een focus op Helmond, en dus ook de samenwerking met alle betrokken belanghouders, zoals de directeur-bestuurder dat beschrijft in de position paper. De commissie beoordeelt dat de veranderingen die binnen de organisatie zijn doorgevoerd, vooral effect zullen gaan sorteren op het invullen van die externe rol in de nabije toekomst, meer dan dat dit in de visitatieperiode zelf is gedemonstreerd. Er wordt met het ingezette transformatieproces beoogd dat de organisatie meer anticipeert op, en participeert in de toekomstige uitdagingen. Dat wordt nog best een lastige opgave. Er moet immers een keuze worden gemaakt tussen twee min of meer tegenstrijdige toekomstvisies voor de regio; gaat Helmond zich meer oriënteren op het nabij gelegen Eindhoven, of zoekt het aansluiting bij de visie Peel 6.1. Ieder van beide keuzes leidt tot serieus andere uitgangspunten op volkshuisvestelijk terrein. Een ingewikkeld krachtenveld waar de verantwoordelijk en coördinerend wethouder van Helmond als een spin in het web zit. Daar past dus een stevige eigen visie en ambitie bij om te voorkomen dat Woonpartners speelbal wordt van de ontwikkelingen, met belangrijke consequenties voor het huidige bezit. En een op basis waarvan Woonpartners mede sturing kan geven aan de (regionale) discussies.

De commissie vindt dat Woonpartners duidelijker zichtbaar moet maken waardoor haar gemaakte keuzes en ambities worden gedreven; zijn die financieel of volkshuisvestelijk van aard. Wat hierbij de afgelopen periode niet heeft geholpen zijn de vele verschillende beleidsdocumenten die de organisatie gebruikt, waarvan het vaak ook niet duidelijk is welke status deze beleidsdocumenten hebben. De twee ondernemingsplannen waren te vaag, gaven te weinig kaders voor de organisatie en ontbeerden een goede doorvertaling naar afdelingsdoelen, waardoor medewerkers een eigen plan gingen trekken. De visitatiecommissie ziet het als de opgave voor Woonpartners om de komende periode een duidelijker, minder abstracte visie te ontwikkelen en haar handelen op de realisatie daarvan te richten. En wanneer zij dat doen op basis van een stevige externe legitimering bereikt Woonpartners wat zij zegt te willen zijn, 'Partner in de wijk'. Dan had mogelijk ook de situatie voorkomen kunnen worden zoals die nu bestaat dat Woonpartners in de binnenstad in het verleden een aantal grote panden heeft verworven, die al langer leeg staan en waar geen visie op lijkt hoe die in te zetten voor volkshuisvestelijke doelen. De commissie ziet een belangrijk lichtpunt welke de veranderingen bij Woonpartners hebben opgeleverd, de introductie van wijkgericht werken via de wijkregisseurs.

In de position paper wordt de organisatieontwikkeling van de afgelopen periode vooral in verband gebracht met een efficiencyslag en lagere lasten, en minder gekoppeld aan de doelstellingen die aan een professionalisering zelf ten grondslag liggen. Namelijk de transformatie van een op uitvoering gerichte organisatie naar een organisatie die meer anticipeert op en participeert in de toekomstige uitdagingen. De commissie vindt deze beperkte koppeling te weinig recht doen aan dat proces. Grote veranderingen in interne processen hebben plaatsgevonden, maar ook de omvang en samenstelling van de organisatie

hebben een stevige verandering ondergaan (onder andere de nieuwe directeur-bestuurder, die nog maar kort zijn stempel op de organisatie heeft kunnen drukken) als ook een vernieuwing binnen de raad van toezicht. En dit is ook wel een kenmerk dat door alle belanghebbenden wordt genoemd. Tegelijkertijd komt uit de gesprekken met belanghebbenden het begrip 'betrokken' het meest prominent naar voren. Dat lijkt in tegenspraak met 'intern gericht' te zijn, en de kritiek op de manier van samenwerken die door sommigen toch wordt geuit. Het is de commissie niet goed duidelijk geworden waarin die betrokkenheid zich dan uit, en of dit wel een typering is die deze organisatie in brede zin past. De commissie leest hierin vooral de waardering voor de manier waarop medewerkers hun taak verstaan op uitvoerend niveau.

Toezicht bij Woonpartners

De opstelling van de toezichthouders om zich in de rol van medebestuurders te plaatsen was een bewuste keuze uit onvrede over de koers. De commissie is van mening dat de toezichthouders hiermee hun grote betrokkenheid hebben gedemonstreerd en zelf een belangrijk aandeel hebben genomen in de koerswijziging die noodzakelijk is. Toch heeft de commissie ook ervaren dat (een deel van) deze raad het niet op haar formele pad vindt liggen om zich actief breed in het lokale netwerk van de organisatie te bewegen om mede op basis daarvan zich te informeren over de manier waarop Woonpartners haar maatschappelijke rol speelt en daarvoor gewaardeerd wordt. Wat de commissie heeft geconstateerd is dat de stevige inbreng van de raad op het beleid van de afgelopen periode mede de oorzaak is van een beleid dat naar buiten toe meer als financieel dan als volkshuisvestelijk wordt ervaren. Dat is een te verdedigen keus geweest, maar daar zal voor de toekomst meer balans in moeten worden aangebracht. De nieuwe directeur-bestuurder verdient daarbij meer ruimte bij het maken van keuzes dan zijn voorganger.

De visitatiecommissie ziet de onderstaande verbeterpunten voor Woonpartners:

- De visitatiecommissie ziet het als de opgave voor Woonpartners om de komende periode een duidelijker, minder abstracte visie te ontwikkelen en haar handelen op de realisatie daarvan te richten; maak ook duidelijk voor welke regionale visie Woonpartners kiest.
- Vertaal die concrete ambities ook daadwerkelijk in het financieel handelen van Woonpartners en wees daar naar de buitenwereld helder over.
- Voorzie in het kader van een effectieve sturing indicatoren ook van concrete normen en breng hierbij een juiste balans aan tussen financiële en volkshuisvestelijke doelen.
- Schep op korte termijn duidelijkheid over de plannen met het UWV-gebouw.
- Maak weer echt contact met de buitenwereld en ga samenwerken aan de opgaven in het werkgebied.
- De raad van toezicht zal zijn rolinvulling weer snel aan moeten passen, nu er een nieuwe directeur-bestuurder is. Deze zal weer de nodige ruimte moeten kunnen krijgen. Hierdoor kan de raad weer meer aandacht aan de klankbordrol geven.
- Formuleer een duidelijke visie over de gewenste relatie met de belanghebbenden in het werkgebied en praat hier met elkaar over.
- Benut het jaarverslag expliciter in de externe legitimering.

1.3. Integrale scorekaart 2011-2014

Presteren naar opgaven en ambities									
	prestatieveld						gemiddelde	weging	eindcijfer
	1	2	3	4	5	6			
Prestaties in het licht van de opgaven	7,0	7,5	7,3	5,5	7,3	-	6,9	75%	6,7
Ambities in relatie tot de opgaven							6	25%	

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

Presteren naar vermogen									
								weging	eindcijfer
Financiële continuïteit							8	30%	6,9
Doelmatigheid							7	30%	
Vermogensinzet							6	40%	

Governance									
						gemiddelde	weging	eindcijfer	
Besturing	Plan				7,0		6,7	33%	6,5
	Check				6				
	Act				7				
Intern toezicht	Functioneren raad van toezicht				7,0		7,3	33%	
	Toetsingskader				7				
	Toepassing governancecode				8				
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie				5		5,5	33%	
	Openbare verantwoording				6				

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

1.4. Samenvatting

Woonpartners is de grootste woningcorporatie in Helmond met ruim 7.000 woningen. Naast Woonpartners zijn nog 4 andere corporaties in Helmond actief. Als grootste corporatie in Helmond is bij een aantal belanghebbenden het sterke verlangen aanwezig dat Woonpartners zich meer extern profileert, daarbij zelfs een voortrekkersrol op zich neemt. Wat dat betreft is het voor haar belanghebbenden goed te weten dat Woonpartners met het interne veranderingsproces dat in deze periode is ingezet juist beoogt om de buitenwereld meer naar binnen te halen, iets dat sterk verpersoonlijkt wordt door het optreden van de nieuwe directeur-bestuurder. Door velen, zowel intern als extern wordt dan ook vol verwachting uitgekeken naar de inhoud van nieuw beleid, en de weg waarlangs dit in samenspraak met belanghebbenden door deze directeur-bestuurder wordt vormgegeven.

De samenwerking met haar belanghebbenden zoals Woonpartners dat deze periode heeft vormgegeven wordt over de hele breedte door de belanghebbenden moeizaam gevonden. Een organisatie die gekwalificeerd kan worden als intern gericht. Voor buitenstaanders een organisatie die geen heldere volkshuisvestelijke doelen heeft gesteld die door iedereen binnen Woonpartners met dezelfde prioriteit worden nagestreefd. Waarbij de directeur-bestuurder op afstand stond van de organisatie en haar belanghebbenden. En in zo'n organisatie gaan afdelingen hun 'eigen ding doen'. De buitenwereld merkt dat en zoekt zo ieder haar eigen contactpersonen binnen Woonpartners om afspraken mee te maken. Het verhuurproces en het nakomen van de gemaakte prestatieafspraken kwam niet in gevaar. Maar van een intensieve samenwerking op maatschappelijke doelen voor Helmond en omgeving was in de ogen van de meeste belanghebbenden onvoldoende sprake.

Hier ligt voor alle betrokken partijen (zowel Woonpartners als alle belanghebbenden die de visitatiecommissie heeft gesproken) een belangrijke opdracht voor de komende periode.

De visitatie over de periode 2011-2014 laat zien dat Woonpartners voldoende tot ruim voldoende presteert op alle 4 onderdelen die getoetst worden in de methodiek 5.0.

Presteren naar opgaven en ambities scoort een 6,7.

Over het algemeen voldoet Woonpartners aan de opgave in het werkgebied. Duidelijk is wel dat de omgeving van Woonpartners verwacht dat Woonpartners meer een voortrekkersrol inneemt, een rol die meer past bij hun omvang als grootste corporatie in Helmond. Het belangrijkste verbeterpunt op dit terrein is om de algemene ambities goed te concretiseren en gericht aan de realisatie te werken. Uit gesprekken met medewerkers uit alle lagen door de organisatie valt op dat er veel verschillende documenten zijn die een stukje van het beleid verwoorden. Dan blijkt dat medewerkers hun eigen set aan documenten noemen waardoor zij zich in hun werkzaamheden laten leiden. Documenten waarvan niet altijd duidelijk was wat daarvan de status is. Ondanks de duidelijke behoefte aan een overkoepelende visie en sturing daarop door het management, heeft de organisatie de afgelopen jaren het primaire proces van de dienstverlening op peil weten te houden. De commissie ziet dit onder andere erkend in het feit dat Woonpartners 10 jaar achtereen het KWH-label heeft behouden, met zelfs het gouden label in 2011. Dat is een goede prestatie te noemen. Het bezit van Woonpartners staat er netjes bij, dat is de mening van de commissie. Daar is ook veel op geïnvesteerd. Er is een grote vernieuwingsslag gerealiseerd welke naar de mening van veel betrokkenen van hoge kwaliteit is. Woonpartners, als organisatie die vooral bezit in en daarmee de focus op de binnenstad van Helmond heeft, zet vooral in op de transformatie van dit bezit en mengt zich niet in de uitbreidingen in nieuwe locaties. Daar zijn met de belanghebbenden in onderling overleg afspraken over gemaakt. Toch is er ook kritiek te horen; staat de woningvoorraad er goed bij, minder aandacht is er voor de leefomgeving. De overgang van een eigen onderhoudsdienst naar een situatie van uitbesteding voor onderhoudswerk heeft een negatief bijeffect gehad dat huurders te maken kregen met onbekende monteurs aan de deur. Met name bij senioren bestaat in sommige wijken schroom om de deur open te doen voor vreemden (dit wordt in voorlichtingscampagnes zelfs afgeraden). Vakwerklieden in eigen dienst waren bovendien oren en ogen van Woonpartners en ook in staat (sociale) problematiek achter de voordeur te signaleren. Huurders ervaren dat als een desinvestering in leefbaarheid. Zichtbaar is ook in financiële zin dat het budget voor leefbaarheid per woning gedaald is en dat helpt niet in de beeldvorming bij externen. Dat de commissie de leefbaarheid toch een goed oordeel geeft heeft vooral te maken met de prestatie die Woonpartners levert op basis van de eigen ambities zoals opgenomen in de interne

wijkplannen en de externe wijkvisies. Met name de interne wijkplannen geven aan hoe belangrijk het wijkniveau voor de inzet van Woonpartners is.

Van de belanghebbenden krijgt Woonpartners een 6,4.

Voor de mate van invloed op het beleid van Woonpartners wordt onder een 6 beoordeeld. In de visitatieperiode zag men Woonpartners als een intern georiënteerde organisatie waar niet goed afspraken mee te maken waren. De opgave is vooral weer contact met de buitenwereld te maken en samen te werken aan de opgaven in het werkgebied. Daarnaast heeft Woonpartners naar haar belanghebbenden toe onvoldoende duidelijk kunnen maken of haar keuzes de afgelopen periode vooral financieel of volkshuisvestelijk waren gedreven.

Presteren naar vermogen scoort ruim voldoende: een 6,9.

De verbetering zit vooral in de visie op de besteding van het vermogen. Nu buitelen de ambities over elkaar heen zonder concreet in financiën te zijn uitgewerkt. Concrete ambities formuleren en vertalen in de inzet van middelen is nu de opgave.

De governance is gemiddeld genomen (en afgerond) ruim voldoende: een 6,5.

In de visitatieperiode is de externe legitimering onvoldoende geweest, terwijl het intern toezicht ruim voldoende op orde was. Wanneer de externe legitimering weer op orde is, schiet ongetwijfeld het cijfer weer omhoog. De toezichthouders hebben zich in deze periode vooral toegelegd op haar toezichtsrol en minder op de klankbordrol. Zij hebben deze toezichtsrol zelfs zodanig ingevuld dat haast sprake was van medebestuur. Wat betreft het eigen functioneren heeft deze raad nog niet alles op orde, zij zijn zich daarvan bewust en hebben de nodige trajecten tot verbetering wel ingepland.

2 Stichting Woonpartners

Stichting Woonpartners is door een fusie op 31 december 1992 opgericht. Haar vestigingsplaats is Helmond. Het statutaire werkgebied van Woonpartners omvat de gemeenten Laarbeek, Asten, Gemert-Brakel, Bergeyk, Best, Bladel, Budel, Deurne, Eersel, Eindhoven, Geldrop, Heeze-Leende, Helmond, Maarheeze, Mierlo, Nuenen, Oirschot, Reusel-De Mierden, Someren, Son en Breugel, Valkenswaard, Veldhoven en Waalre.

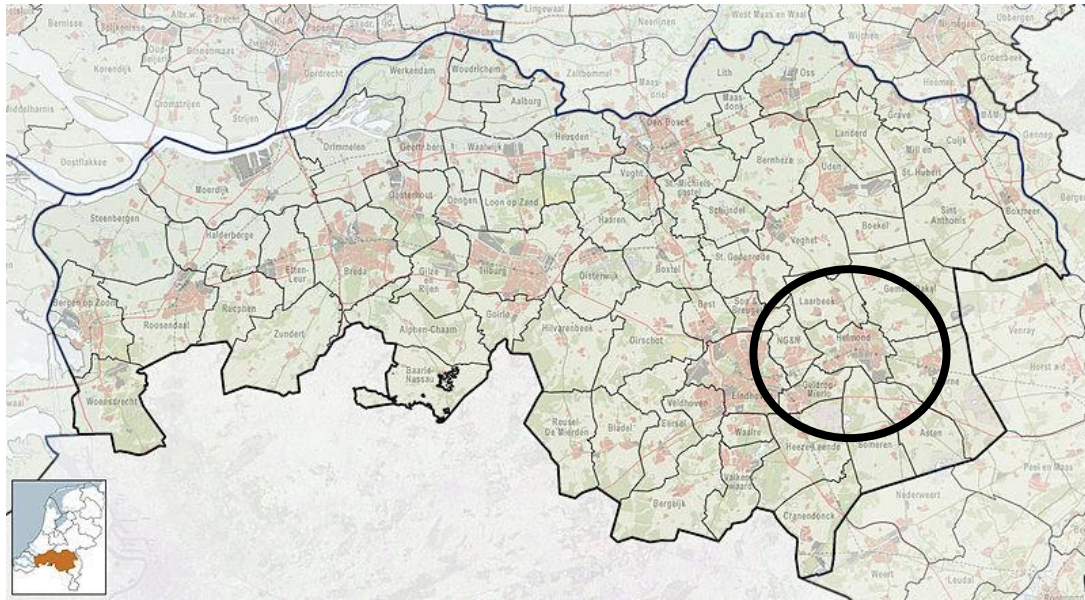
Anno 2014 had Woonpartners 7.453 woningen, waarvan 48 in Beek en Donk (gemeente Laarbeek) en de rest verspreid over een aantal wijken in Helmond (tussen haakjes het aandeel van die wijk in het totale bezit van Woonpartners):

Beek en Donk	48 woningen	(1%)
Helmond:		
• Binnenstad:	1.836 woningen	(25%)
• Brouwhuis	650 woningen	(9%)
• Dierdonk:	1 woning	(0%)
• Helmond-Noord:	1.571 woningen	(21%)
• Helmond-Oost:	2.477 woningen	(33%)
• Rijpelberg:	870 woningen	(12%)

In Helmond is 52% van de woningen koop, 48% is een huurwoning. Van de huurwoningen heeft Woonpartners 19% in haar bezit. In Helmond bezit Woonpartners de helft van de sociale huurwoningen. Dit percentage verschilt uiteraard per wijk. Naast Woonpartners zijn nog 4 andere woningcorporaties actief in Helmond: Compaen (met ruim 2.100 woningen), Volksbelang (met ruim 2.300 woningen), Bergopwaarts (ruim 100 woningen) en WoCom (met ruim 1.800 woningen).

Helmond is een historische stad in de provincie Noord-Brabant. De gemeente telt 89.797 inwoners (31 maart 2015, bron: CBS). De gemeente Helmond maakt deel uit van het kaderwetgebied StadsRegio Eindhoven (SRE) en stedelijk netwerk BrabantStad. Kenmerkend voor de stad Helmond is een verleden van metaal- en textielindustrie. De straatnamen die op -wal eindigen duiden op de voormalige omwalling van de vestingstad Helmond, waar het veertiende-eeuwse kasteel onderdeel van was.

De gemeente Helmond kent vier kernen: de stad Helmond en de voormalige dorpen Stiphout, Mierlo-Hout en Brouwhuis. Alle zijn opgenomen als wijken, waarbij Stiphout, Brouwhuis en Mierlo-Hout het dorpse karakter hebben weten te behouden (bron: Wikipedia).



Het bezit van Woonpartners is voor ongeveer de helft grondgebonden. De andere helft zijn etagewoningen. Bijna 97% van de woningen behoren anno 2014 tot de kernvoorraad met een huur lager dan €681,02 per maand.

De missie van Woonpartners is: 'Woonpartners is een maatschappelijke onderneming die zich inzet om de klanten uit onze doelgroepen passende huisvestingsmogelijkheden te bieden in een gewaardeerde leefomgeving in de stad Helmond.

'De stad Helmond is ons werkgebied, we voelen ons verbonden met de stad en we leveren graag onze bijdrage aan een aantrekkelijke stad met een goed imago. We kiezen vooral voor de wijken waarin we al bezit hebben. Woonpartners voelt zich mede verantwoordelijk voor voldoende betaalbare, kwalitatief goede woningen in een prettige, veilige woonomgeving. We hebben een sterk netwerk en goede contacten met de gemeente, waardoor we in staat zijn samen met onze partners een breed gedragen integrale (fysiek, sociaal en economisch) wijkaanpak te ontwikkelen'.

Woonpartners is een stichting. Zij wordt bestuurd door een directeur-bestuurder. Per 1 december 2014 is de toenmalige directeur-bestuurder met pensioen gegaan. Na enige tijd een bestuurder ad interim te hebben benoemd, is nu weer een definitieve directeur-bestuurder aangesteld. Het interne toezicht wordt uitgeoefend door een raad van toezicht van minimaal 5 en maximaal 7 personen. Ten minste 2 daarvan komen uit de kring van de huurders.

De werkorganisatie kent anno 2014 ruim 68 fte's.

De Huurders Belangen Vereniging Woonpartners is het vertegenwoordigende orgaan van de huurders. Er is een participatieovereenkomst die dateert van november 2008.

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 Woonpartners

In dit hoofdstuk worden de prestaties van Woonpartners gerelateerd aan de opgaven in het werkgebied in de periode 2011 tot en met 2014.

Deze opgaven zijn vooral gevonden in de prestatieafspraken tussen de gemeente Helmond met de corporaties Woonpartners, Bergopwaarts, WoCom, Compaen en Volksbelang 2008-2010, de prestatieafspraken tussen de gemeente Helmond met de corporaties Woonpartners, Bergopwaarts, WoCom, Compaen en Volksbelang 2012-2015, gedateerd januari 2013, de geactualiseerde versie van de prestatieafspraken november 2013, de samenwerkingsovereenkomst buurtbeheer tussen de gemeente Helmond en de corporaties Woonpartners, Volksbelang, Compaen en WoCom, gedateerd 16 november 2011, de samenwerkingsovereenkomst Centrumplan Woonpartners tussen de gemeente Helmond en Woonpartners, gedateerd 25 juni 2010 en de samenwerkingsovereenkomst Weverspoort tussen de gemeente Helmond, de Wijkontwikkelingsmaatschappij Helmond Binnenstad, Woonpartners en Volksbelang, gedateerd 28 mei 2009.

De ambities van Woonpartners zijn opgenomen in het Ondernemingsplan 2008-2012 "Met het oog op de toekomst van onze wijken ...", het Ondernemingsplan 2012-2016 "Eerst zaaien dan oogsten" (inclusief overzicht uitwerking doelen), het Ondernemingsplan 2014-2015 "Anders met minder" en de Toekomstvisie 2013.

3.3. Relevante ontwikkelingen

Woningcorporaties hebben sinds 2010 te maken met restrictieve regeling op het gebied van woningtoewijzing, kerntaak, afdrachten in verband met de verhuurders- en saneringsheffing, beschreven in Europese mededingingsregels, de nieuwe Woningwet en de daaraan voorafgaande Novelle. Al deze regels betekenen een (verdere) beperking van de financiële speelruimte van corporaties.

3.4. Beoordeling prestaties

3.4.1. Huisvesten primaire doelgroep

Woningtoewijzing en doorstroming

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel. Met de gemeente Helmond is afgesproken om voldoende betaalbare sociale huurwoningen aan te bieden. 70% hiervan heeft een huur lager dan de 2^e aftoppingsgrens. Over de visitatieperiode is dit gemiddeld 69%. Woonpartners heeft in de visitatieperiode meer dan 90% van haar vrijkomende woningen aan de doelgroep van beleid toegewezen. Gemiddeld was dit 94% over de visitatieperiode.

Woonpartners voldeed niet aan haar taakstelling voor het huisvesten van statushouders. Woonpartners zou 110 statushouders moeten huisvesten, dit waren er 63 (57%).

Voor de beoordeling van woningtoewijzing en doorstroming weegt de visitatiecommissie het zwaarst de toewijzing aan de doelgroepen van beleid (gemiddeld 94%). De prestatie is gelijk aan de opgaven.

Betaalbaarheid

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel. In de prestatieafspraken is afgesproken dat Woonpartners minimaal een kernvoorraad van 7.180 woningen behoudt (waarvan 70% met een huurniveau onder de aftoppingsgrens voor 3 en meerpersoonshuishoudens (5.205 woningen)). In absolute zin is de woningvoorraad van Woonpartners in de visitatieperiode gegroeid van 7.405 tot 7.453 huurwoningen. Het aandeel tot en met betaalbaar is van 64% naar 71% gegroeid. Het aandeel sociale huurwoningen is anno 2014 96,5%. Gedurende de gehele visitatieperiode zit Woonpartners boven de grens van 7.180 sociale huurwoningen.

Woonpartners volgt het landelijke huurbeleid. In 2013 en 2014 heeft Woonpartners de inkomensafhankelijke huurverhoging doorgevoerd.

Daarmee is de prestatie van Woonpartners gelijk aan de opgaven.

Prestatieveld huisvesten primaire doelgroep	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
woningtoewijzing en doorstroming	7
betaalbaarheid	7
Oordeel	7,0

3.4.2. Huisvesten bijzondere doelgroepen

Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel. De prestatieafspraken zijn niet concreet. Afgesproken is om het uitgangspunt te hanteren om mensen zo lang als mogelijk zelfstandig te kunnen laten wonen. Woonpartners heeft diverse complexen die specifiek voor senioren geschikt zijn (zoals diverse woon-zorgcomplexen, wooncomplexen met specifieke voorzieningen en voor senioren geschikte woningen (circa 1/3 van het bezit is een nultredewoning)). Via de Wmo worden steeds woningen aangepast (over de visitatieperiode 432 in totaal). Vanuit het leefbaarheidsbudget zijn diverse woningen opgeplust, zoals met voorzieningen voor scootmobielen, elektrische fietsen en elektrische deuropeners met afstandsbediening.

Volgens de visitatiecommissie is de prestatie van Woonpartners gelijk aan de opgaven.

Personen met een (lichamelijke, psychiatrische of verstandelijke) beperking

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

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

Via het woonruimteverdeelsysteem zijn taakstellende afspraken gemaakt tussen instellingen en corporaties over het toewijzen van woningen voor specifieke doelgroepen, waaronder aangepaste woningen. Van deze verhuringen (83) heeft Woonpartners 65% voor haar rekening genomen. Dat is meer dan op basis van het aantal woningen verwacht kan worden (Woonpartners heeft 50% van het aantal sociale huurwoningen in Helmond). De prestatie overtreft hiermee de opgave.

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

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel niet.

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

Er zijn geen prestatieafspraken of eigen ambities anders dan hiervoor genoemd. Ook heeft Woonpartners geen specifieke prestaties aangegeven die hier onder zouden moeten of kunnen vallen.

Prestatieveld huisvesten specifieke doelgroepen	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
ouderen met specifieke behoeften	7
bewoners met beperkingen	8
overige personen	-
Oordeel	7,5

3.4.3. Kwaliteit woningen en woningbeheer

Woningkwaliteit

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Er zijn geen prestatieafspraken gemaakt over de woningkwaliteit. De ambitie van Woonpartners is om te sturen op de klantwaarde van de woningen. Klantwaarde wil zeggen dat de woningen moeten aansluiten bij wat de klant wil en dat er sprake is van een goede prijs-kwaliteitverhouding voor de desbetreffende doelgroep. Woonpartners heeft deze ambitie echter niet zodanig ingevuld dat de visitatiecommissie de prestaties van Woonpartners daaraan kan toetsen.

De tevredenheid van de huurders over de woningkwaliteit is ruim voldoende en in 2014 is het huurdersoordeel volgens de KWH-meting zelfs een 8 (goed). Ook de belanghebbenden zijn allemaal positief over de kwaliteit van woonbezit van Woonpartners.

Alhoewel er geen expliciete ambities en prestaties op dit onderdeel zijn, is de visitatiecommissie van mening dat Woonpartners voldoet aan de opgave (ook gezien het gemiddelde energielabel C).

Kwaliteit dienstverlening

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel. Er zijn geen prestatieafspraken over dit onderdeel gemaakt. De ambitie van Woonpartners is al jaren (sinds 2004) om het KWH-label te behouden. Dat is de afgelopen 10 jaar gelukt. Woonpartners ontving in 2011 het gouden KWH-label. Ook de jaren daarna blijft Woonpartners hoog scoren. De visitatiecommissie waardeert deze permanente prestatie met een 8.

Energie en duurzaamheid

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel. De prestatieafpraak met de gemeente Helmond is om in 2021 gemiddeld het energielabel C te hebben. Deze afspraak wijkt af van het landelijke convenant dat branchevereniging Aedes namens haar leden (dus ook namens Woonpartners) afsloot: namelijk gemiddeld label B in 2018. De eigen ambitie van Woonpartners is hoger dan de prestatieafpraak met de gemeente (in 2017 moeten alle woningen het C-label hebben), maar lager dan het landelijke convenant. Gedurende de visitatieperiode is een gestage verbetering van de Energie-Index waar te nemen: van 1,80 in 2011 naar 1,60 (meer energiezuinig) in 2014. Dat is al een gemiddelde van label C. Het aandeel woningen met een label lager dan C is anno 2014 37,1%.

Woonpartners voldoet daarmee al in 2014 aan de prestatieafpraak met de gemeente voor 2021 en is goed op weg haar eigen ambitie voor 2017 te halen. Ten opzichte van het landelijke convenant blijft haar prestatie echter nog achter. De visitatiecommissie neemt dat laatste niet hier mee in de beoordeling, maar bij de beoordeling van de ambities in relatie tot de opgave. De visitatiecommissie beoordeelt energie en

duurzaamheid met een 7 omdat Woonpartners, met goedkeuring van de gemeente, bewust afwijkt van de landelijke vastgelegde ambitie en haar eigen ambities en prestatieafspraken realiseert.

Prestatieveld kwaliteit van de woningen en woningbeheer	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
woningkwaliteit	7
kwaliteit van dienstverlening	8
energie en duurzaamheid	7
Oordeel	7,3

3.4.4. (Des)Investeren in vastgoed

Nieuwbouw

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 5.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel. In de prestatieafspraken en de Ondernemingsplannen van Woonpartners zijn geen concrete, kwantitatieve afspraken of ambities voor nieuwbouw opgenomen. De gemeente verwacht dat de corporaties investeren in de prioriteitswijken, waaronder de Binnenstad. Dat doet Woonpartners ook gedurende de visitatieperiode. Dus die kwalitatieve afspraak wordt door Woonpartners uitgevoerd.

In de jaarverslagen van Woonpartners wordt gesproken over een harde nieuwbouwplanning voor het volgende jaar en een prognose voor de 2 jaren daarna. Het totale perspectief is daarmee steeds 3 jaar.

De korte termijnplanning is steeds conform de ambitie behalve in 2011 (minder gerealiseerd) en 2012 (meer gerealiseerd), zoals in onderstaande tabel is te zien.

Jaar	harde planning voor dat jaar	gerealiseerd
2011	97	0
2012	51 huur 41 koop	81 huur 41 koop
2013	55 huur 33 koop	55 huur 33 koop 4 groepswoningen
2014	19 huur	19 huur
totaal	296	229

Volgens de harde planning hadden 296 woningen gerealiseerd moeten worden, dit werden er 229. Dat is 77%. De prestatie is daarmee significant minder dan de opgave.

Sloop, samenvoeging**De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.**

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel. Er zijn geen concrete aantallen te slopen woningen afgesproken tussen de gemeente en Woonpartners. Er zijn herstructureringsopgaven benoemd (zoals in de Binnenstad) en gekoppeld aan de voortgang daarvan worden woningen gesloopt en nieuw gebouwd. Over de totale visitatieperiode zijn 129 woningen gesloopt. Daarmee heeft Woonpartners een prestatie geleverd die gelijk is aan de opgaven.

Verbetering bestaand woningbezit (renovatie/groot onderhoud)**De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel niet.**

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel. In de visitatieperiode zijn in totaal 664 woningen gerenoveerd. Dat is ongeveer 9% van de totale woningvoorraad van Woonpartners. Er zijn geen kwantitatieve prestatieafspraken gemaakt. De visitatiecommissie heeft geen kwantitatieve ambitie van Woonpartners aangetroffen. En alhoewel 9% van de totale woningvoorraad een aanzienlijke hoeveelheid is, kan de visitatiecommissie dit niet toetsen aan een opgave c.q. ambitie.

Maatschappelijk vastgoed**De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 5.**

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel. In 2011 heeft Woonpartners de Brede School Helmond Noord opgeleverd. Dit gebouw bestaat uit circa 5.450 m² voor huisvesting van een basisschool, een school voor middelbare beroepsopleidingen, een kinderdagverblijf, een gymzaal en diverse bijbehorende kantoorruimten.

In de prestatieafspraken zijn geen concrete afspraken gemaakt over maatschappelijk vastgoed.

Woonpartners had de ambitie een short stay facility te realiseren, maar heeft daar eind 2013 vanaf gezien, als zijnde niet de corebusiness van een woningcorporatie. In de begroting voor 2014 is dit niet meer opgenomen.

In 2011 heeft Woonpartners het voormalige UWV-gebouw aangekocht met het doel daar koopappartementen in te realiseren. Tot op heden staat het gebouw leeg en zijn nog geen stappen tot verbouw genomen.

Woonpartners heeft zelf besloten voorlopig geen investeringen in nieuw maatschappelijk vastgoed te doen, vanwege de onzekere financiële situatie waarin woningcorporaties op dit moment verkeren.

Naar het oordeel van de visitatiecommissie heeft Woonpartners op dit onderdeel gemiddeld genomen onvoldoende gepresteerd, met name door de ambitieuze aankoop van het UWV-gebouw terwijl er vervolgens niets mee wordt gedaan.

Verkoop**De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 5.**

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel. In de prestatieafspraken zijn hier geen kwantitatieve afspraken over gemaakt. Woonpartners hanteert zelf een doelstelling van 30 woningverkopten per jaar. Over de gehele visitatieperiode betreft dit dus 120 woningen. Gerealiseerd zijn 89 woningen (75%). Daarmee is de prestatie onvoldoende.

Prestatieveld (des)investeren in vastgoed	Beoordeling visitatiecommissie
nieuwbouw	5
sloop / samenvoeging	7
verbeteren bestaand bezit	-
maatschappelijk vastgoed	5
verkoop	5
Oordeel	5,5

3.4.5. Kwaliteit van wijken en buurten**Leefbaarheid****De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.**

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel. Er zijn geen concrete prestatieafspraken met betrekking tot leefbaarheid geformuleerd. De ambities van Woonpartners zijn opgenomen in de interne wijkplannen en de externe wijkvisies. Met name de interne wijkplannen geven aan hoe belangrijk het wijkniveau voor de inzet van Woonpartners is. Zo investeert Woonpartners structureel, naast diverse meer incidentele projecten en uitgaven, samen met de gemeente, in de buurtbeheerders. Woonpartners financiert zelf 2 wijkregisseurs, die met name zijn aangesteld om de verbinding tussen de wijk en de organisatie tot stand te brengen.

Dit alles overziende is de visitatiecommissie van mening dat Woonpartners goed presteert.

Wijk- en buurtbeheer**De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.**

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel. In 2015 zal op basis van de huidige inzichten en ontwikkelingen voor alle wijken een intern wijkplan opgesteld zijn. Hiermee is de inzet van Woonpartners gelijk aan de opgave zoals tussen gemeente en Woonpartners geformuleerd.

Aanpak overlast

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel. Alhoewel er geen specifieke prestatieafspraken en/of ambities zijn over de aanpak van overlast, heeft de visitatiecommissie de overtuiging dat Woonpartners doet wat nodig is. De prestaties zijn daarmee gelijk aan de opgaven. Zo neemt Woonpartners deel aan diverse activiteiten in het kader van sociaal beheer (Kernteam Woonoverlast, portiekgesprekken, overleg met de politie), acties om het openbaar gebied netjes te houden en dergelijke.

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

3.4.6. Overige opgaven en prestaties

Er zijn volgens de visitatiecommissie geen overige opgaven en prestaties die hier beoordeeld moeten worden.

3.5. Beoordeling van de ambities

3.5.1. Beschrijving van de ambities

De ambities van Woonpartners in de visitatieperiode 2011-2014 zijn opgenomen in het Ondernemingsplan 2008-2012, het Ondernemingsplan 2012-2016 (inclusief overzicht uitwerking doelen), het Ondernemingsplan 2014-2015 en de Toekomstvisie 2013.

Het Ondernemingsplan 2012-2016 kent 4 strategische opgaven, die vervolgens zijn doorvertaald naar strategische doelen. Per doel zijn ook concrete resultaten benoemd:

1. Vergroten van de klantwaarde van woningen door maatregelen te nemen voor de woning, de woninguitrusting, de woonomgeving en de woonbeleving
 - 1.1 We willen weten wie onze klant(groep)en zijn, waar en aan wat ze waarde aan toekennen, wat ze daarvoor willen betalen en wat dat voor ons betekent
 - 1.2 Huisvesten van spoedzoekers
 - 1.3 Afstemmen van de woningvoorraad op de veranderende vraag vanuit onze doelgroepen, waaronder de middeninkomens
 - 1.4 Woonlasten beperken door lagere energielasten

- 1.5. Dicht bij de klant/Participatie
2. Met maatschappelijke partners komen tot een gedeelde visie op de stad en de samenleving en op basis daarvan afspraken maken over de fysieke en maatschappelijke kwaliteit van de bestaande wijken, en over sloop, herstructurering en vervangende nieuwbouw
 - 2.1. Gedeelde visie met de maatschappelijke partners en belanghouders op woningmarktontwikkeling van Helmond met afspraken over 'waar de stad heen moet'
3. Transformeren naar een organisatie die een concurrerende markt aan kan
 - 3.1. Commerciële handelen, efficiënter organiseren met versterking van focus op klant, wijk, omgeving en vergroting van denkkraft
4. Behouden investeringskracht om volkshuisvestelijke taak uit te voeren
 - 4.1. Sturen op financiële parameters, intern toezicht en risicomanagement

In het voorjaar van 2013 werd intern gediscussieerd over de visie van Woonpartners. Dit resulteerde in de Toekomstvisie 2013, de opmaat naar een nieuw Ondernemingsplan. In 2014 wordt een nieuw Ondernemingsplan vastgesteld voor 2014 en 2015 ('Anders met minder'). In dit nieuwe Ondernemingsplan verdwijnt de klantwaarde en wordt de betaalbaarheid prominenter gepositioneerd. De ambities worden echter niet concreter.

Op allerlei beleidsonderdelen zijn vervolgens aparte notities geschreven, zoals verhuur, verkoop, onderhoud, energie en dergelijke.

3.5.2. Beoordeling van de ambities

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel daar Woonpartners haar eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties heeft geformuleerd. De ambities passen op hoofdlijnen bij de externe opgaven in het gebied. Hiermee voldoet Woonpartners aan het ijkpunt voor een 6.

Woonpartners kijkt doelbewust af, overigens in overeenstemming met de gemeente, van de landelijke afspraken over het te bereiken energielabel in 2012.

Aan de ambitieplannen liggen diverse marktanalyses ten grondslag, vaak opgesteld door externe partijen, soms in opdracht van Woonpartners, soms in opdracht van de gemeente of de regio. De gesignaleerde marktontwikkelingen geven regelmatig aanleiding tot bijsturing van de voornemens. Ook aan de wijkplannen liggen analyses van de betreffende wijk ten grondslag.

Uit gesprekken met medewerkers uit alle lagen door de organisatie valt op dat er veel verschillende documenten zijn die een stukje van het beleid verwoorden. Dan blijkt dat medewerkers hun eigen set aan documenten noemen waardoor zij zich in hun werkzaamheden laten leiden. Documenten waarvan niet altijd duidelijk was wat daarvan de status is.

De visitatiecommissie vraagt zich daarom wel af in hoeverre de geformuleerde ambities echt geïnternaliseerd zijn. De documenten 'buitelen' over elkaar heen en de ene tekst is nog mooier dan de andere. Maar waar gaat het nu eigenlijk echt om? De visitatiecommissie ziet het als de opgave voor Woonpartners om de komende periode een duidelijker, minder abstracte visie te ontwikkelen en haar handelen op de realisatie daarvan te richten. Dat kan prima samengaan met de komst van de nieuwe directeur-bestuurder.

3.6. Bewonderpunten en verwonderpunten

Bewonderpunt

- Goede geschiedenis met prestatieafspraken tussen de gemeente en de woningcorporaties (Als de gemeente meer wil sturen, dan zullen de prestatieafspraken wel concreter gemaakt moeten worden).

Verwonderpunt

- De hoeveelheid aan ambitiedocumenten. Hierdoor is het voor de organisatie onduidelijk op welke maatschappelijke prestaties nu echt gestuurd wordt.

3.7. Totale beoordeling opgaven en prestaties

De visitatiecommissie geeft een eindoordeel van 6,7 een op presteren naar opgaven en ambities.

In onderstaande tabel ziet u hoe deze score tot stand is gekomen, waarbij de prestaties in relatie tot de opgaven voor 75% het eindoordeel bepalen en de ambities in relatie tot de opgaven voor 25%.

Presteren naar Opgaven en Ambities	Beoordeling visitatiecommissie	
	prestaties in relatie tot opgaven	ambities in relatie tot opgaven
huisvesten primaire doelgroep	7,0	
huisvesten specifieke doelgroepen	7,5	
kwaliteit woningen en woningbeheer	7,3	
(des)Investeren in vastgoed	5,5	
kwaliteit wijken en buurten	7,3	
overige / andere prestaties	-	
Oordeel	6,9	6
Gewogen oordeel	6,7	

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 prestatievelen
- 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

Woonpartners is voornamelijk werkzaam in de gemeente Helmond. De visitatiecommissie heeft met veel verschillende belanghebbenden gesproken c.q. hen via een schriftelijke enquête bevraagd. Uiteraard de huurdersvertegenwoordiging en de gemeenten, zoals de methodiek voorschrijft, maar ook een brede range van belanghebbenden uit de sectoren zorg en welzijn. Hieronder wordt een beeld van de gesprekpartners geschetst.

Gemeente Helmond

Op 1 januari 2012 kende Helmond een woningvoorraad van 38.134 woningen. Op 1 januari 2000 bedroeg deze voorraad nog 33.792 woningen. In de periode 2000 tot 2012 heeft dus een toename plaatsgevonden met ruim 4.300 woningen, de laatste drie jaar in een aanzienlijk minder tempo.

De ruim 4.300 woningen zijn het resultaat van 5.810 nieuwbouwwoningen en 1.464 gesloopte woningen (inclusief onttrekking anderszins).

Van deze woningen is 76% grondgebonden en 24% is een appartement. Het aandeel appartementen is in vergelijking met het jaar 2000 met 2% toegenomen van circa 22% tot circa 24%. Iets meer dan de helft van de woningen betreft een koopwoning, 54% en 46% betreft een huurwoning. In het jaar 2000 was deze verhouding precies andersom: 46% koopwoningen en 54% huurwoningen. Hiermee is het streven van de gemeente Helmond om in het jaar 2015 over een woningvoorraad te beschikken die bestaat uit 55% koopwoningen en 45% huurwoningen, nu al nagenoeg bereikt. Dit is niet alleen gerealiseerd door middel van de nieuwbouw van koopwoningen, doch ook door de forse sloop van vooral huurwoningen in Binnenstad-Oost en ook in Helmond-West.

Meer dan de helft van de Helmondse woningvoorraad is gebouwd na 1980, 15% zelfs na 2000. Het aandeel woningen, gebouwd voor 1980 is de afgelopen jaren afgenomen van 51% in het jaar 2000 tot 41% in 2012.

De woning van Woonpartners bedragen bijna 20% van de huurwoningen in Helmond.

De visitatiecommissie heeft gesproken met de heer F. Stienen, wethouder en de heren T. Middel en E. Bongaarts, beide beleid coördinator wonen.

Huurders Belangen Vereniging Woonpartners

De huurders van Woonpartners zijn verenigd in de Huurders Belangen Vereniging (hierna HBV). Zij behartigen de belangen van de huurders. Het bestuur (de huurdersraad) overlegt regelmatig met Woonpartners. Er is een participatieovereenkomst die dateert van november 2008.

De visitatiecommissie heeft gesproken met de heer J. van Bruggen, voorzitter, mevrouw R. Kerren-Van Stiphout, secretaris en de heer W. Boonstra.

Collega-corporaties Compaen, WoCom, Bergopwaarts en Volksbelang

Compaen opereert in de gemeenten Helmond en Geldrop-Mierlo. In Helmond is zij actief in de wijken Mierlo Hout, Stiphout, Brouwhuis en Brandevoort. In totaal heeft zij ruim 3.000 woningen in haar bezit waarvan ruim 2.000 in Helmond en 1.000 in Mierlo.

WoCom beheert ruim 6.600 woningen (beheer/eigendom) en werkt in vijf gemeenten. Dit zijn de gemeenten Asten, Cranendonck, Heeze-Leende, Someren en Helmond.

Bergopwaarts heeft een bezit van ca. 4.750 woningen. Het bezit van de corporatie is gevestigd in de gemeente Deurne, Asten en Helmond, in de kernen Asten, Heusden, Ommel, Deurne, Helanaveen, Liessel, Neerkant en Helmond. Tevens heeft Bergopwaarts woningen in bezit in Delft.

Volksbelang is werkzaam in de gemeenten Helmond, Geldrop-Mierlo, Laarbeek, Gemert-Bakel, Deurne en Nuenen en heeft bijna 3.000 woningen.

De visitatiecommissie heeft gesproken met de heren P. Smidt, Compaen, L. van Stiphout, Volksbelang en C. Theuws, Bergopwaarts.

Lev-groep

De Lev-groep is een brede welzijninstelling die in meerdere gemeenten actief is, waaronder in Helmond. Woonpartners en Lev-groep werken samen op het terrein van leefbaarheid in de wijken.

De visitatiecommissie heeft gesproken met mevrouw J. Bach, regiomanager.

SMO Maatschappelijke opvang Helmond

SMO staat en gaat voor een samenleving waarin iedereen zich kan ontwikkelen en ontplooiën naar eigen wens en mogelijkheden, zonder uitsluiting, geweld of onderdrukking. Een samenleving waarin mensen een waardig bestaan leiden, liefst zo zelfstandig mogelijk. Om dit te bereiken biedt SMO thuislozenzorg, sociale activering, crisisopvang, woonbegeleiding en armoedebestrijding in Helmond en de Peelregio.

De visitatiecommissie heeft gesproken met de heer J. Feuerriegel, directeur.

Atlantgroep

Iedereen moet meedoen; de Atlant Groep zorgt voor duurzame participatie in het arbeidsproces voor iedereen die dat niet zelf kan. Het latente werkvermogen wordt maximaal benut en duurzaam ingezet waardoor hun eigenwaarde en maatschappelijke emancipatie worden verbeterd. De Atlantgroep is een gemeenschappelijke regeling van de gemeenten Helmond, Asten, Deurne, Gemert-Bakel, Laarbeek en Someren. De visitatiecommissie heeft gesproken met de heer F. Vlemings.

Schriftelijke enquête en beelden uit de gesprekken

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

Ook de geïnterviewden hebben de schriftelijke enquête beantwoord ter voorbereiding op het mondelinge gesprek. In totaal zijn 16 enquêtes ingevuld. Naar het oordeel van de visitatiecommissie is met alle verkregen informatie (gesprekken en schriftelijke enquêtes) een getrouw beeld ontstaan van de oordelen en beelden van de belanghebbenden van Woonpartners over Woonpartners. In dit hoofdstuk geven wij de resultaten daarvan weer.

In de schriftelijke enquête gaven de belanghebbenden de volgende typeringen van Woonpartners:



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

De gemeente Helmond (wethouder en ambtenaren) zijn over het algemeen tevreden over de prestaties van Woonpartners, maar vragen wel nadrukkelijk om een tandje extra. Zij zijn van mening dat Woonpartners dat ook, gezien hun positie als de grootste corporatie, aan haar stand verplicht is. De wethouder vraagt zich openlijk af of het aantal woningcorporaties in Helmond zo hoog moet blijven en of er niet veel intensiever samengewerkt moet gaan worden. Hij ziet voor Woonpartners daar een belangrijke rol weggelegd. De 7,0 bij overige prestaties in de tabel op bladzijde 29 is door de gemeente gegeven omdat Woonpartners zich goed aan de prestatieafspraken houdt. Dat wilde zij apart waarderen.

De vertegenwoordiging van de HBV (de visitatiecommissie heeft met 3 van de 5 bestuursleden gesproken), is vooraf zeer duidelijk. Er zijn wat hen betreft twee perioden: de periode met de vorige directeur-bestuurder (dat wil dus zeggen de visitatieperiode) en de periode die in 2015 is ingegaan met de nieuwe directeur-bestuurder. De HBV is ontevreden over de relatie met, de communicatie van en de mate invloed op het beleid van Woonpartners in de visitatieperiode. Dit is expliciet duidelijk in de cijfers die zij hebben gegeven en die zijn opgenomen in de tabel op de volgende pagina. De 6,0 bij overige prestaties is niet gespecificeerd.

Aangezien die beoordeling zich op de afgelopen 4 jaar richt, zijn de oordelen veel negatiever dan dat die op dit moment zouden zijn. De HBV ziet al vele verbeteringen met de nieuwe bestuurder. Ze voelen zich nu weer serieus genomen.

In de visitatieperiode werd de HBV slecht, laat en onvolledig geïnformeerd en voelden zij zich vaak voor het blok gezet. Een voorbeeld hiervan is de door de toenmalige bestuurder voorgestelde wijziging van het participatiemodel. Dat hadden zij maar te nemen. De voorzitter van de HBV heeft geweigerd de nieuwe overeenkomst te tekenen. Er vindt nu, met de nieuwe bestuurder weer opnieuw overleg plaats.

Het beeld van de collega-corporaties over de samenwerking is dat de corporaties over het algemeen goed samenwerken, zolang dit zich op medewerkersniveau afspeelt. Op directieniveau ligt het allemaal wat ingewikkelder tussen de corporaties. De kleinere corporaties vinden dat Woonpartners en WoCom voor de directie en bestuurlijke overleggen met de gemeente van te voren al veel samen afspreken en dat de andere corporaties daar dan geen invloed meer op hebben. Er wordt onderling wel informatie uitgewisseld maar niet het werk afgestemd (zoals projecten of activiteiten)

De collega's begrijpen niet altijd even goed de acties van Woonpartners. Een voorbeeld hiervan is de toenmalige aankoop van het UWV gebouw waar vervolgens niets mee wordt gedaan terwijl de nood redelijk hoog is in Helmond, voor bijvoorbeeld tijdelijke opvang of het huisvesten van statushouders.

De vertegenwoordigers van een aantal maatschappelijke partijen zijn over het algemeen wel tevreden over de relatie en communicatie met Woonpartners, maar het kan altijd beter. Zij melden aan de visitatiecommissie vooral het gebrek aan pro-activiteit. Hoe kun je gezamenlijk op het juiste moment de juiste dingen doen? Duidelijk is in ieder geval geworden dat het zinvol is dat partijen elkaar vaker spreken. De wijkaafspraken, maar ook de prestatieafspraken zouden breder gemaakt kunnen worden. Daar zou iedereen voordeel bij kunnen hebben.

De 5,0 bij overige prestaties in de tabel op bladzijde 29 is een gemiddelde van door verschillende belanghebbenden gewaardeerde prestaties van Woonpartners (zoals het te weinig voorkomen van huisuitzettingen en het te rigide toepassen van regelgeving).

4.3. Relevante ontwikkelingen

In de context van de relatie van Woonpartners met belanghebbenden is een aantal ontwikkelingen relevant. Veel belanghebbenden beginnen te spreken over de oriëntatie op Helmond. Moet Helmond zich op de regio richten (Peel 6.1) of op de stedelijke agglomeratie Eindhoven? Deze ontwikkelingen worden in samenhang gezien met het samenwerkingsperspectief van de corporaties.

De leegstaande panden van Woonpartners (zoals het UWV-gebouw) worden door bijna alle belanghebbenden met enige verwondering bekeken. Waarom doet Woonpartners hier niets mee? In het licht van de discussie over de opvang van vluchtelingen, maar ook al eerder in het kader van de noodzaak om tot kleinere woningen te komen, een lastig punt voor Woonpartners in de relatie met anderen. Hier moet snel een antwoord op komen.

De positionering en samenwerking met de huurdersvertegenwoordiging is al enige tijd onderwerp van gesprek. In 2014 leidde dit al bijna tot een nieuwe samenwerkingsovereenkomst. Dit is uiteraard niet alleen een Helmonds thema, maar speelt in heel Nederland en wordt alleen maar urgenter in verband met de afspraken in de nieuwe Woningwet.

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.

4.4.1. De beoordeling van de tevredenheid van belanghebbenden over Woonpartners

	Prestatievelden	huurders	gemeenten	overige belang- hebbenden	gemiddelde cijfer	
	<i>Aantal respondenten</i>	<i>n = 4</i>	<i>n = 3</i>	<i>n = 9</i>	<i>n = 16</i>	
De tevredenheid over de maatschappelijke prestaties	1. huisvesting primaire doelgroep	6,5	6,7	7,3	6,8	6,6
	2. huisvesting bijzondere doelgroepen	6,5	7,0	8,0	7,2	
	3. kwaliteit woningen en woningbeheer	7,3	6,3	7,3	6,9	
	4. (des)investeren vastgoed	6,0	6,0	7,1	6,4	
	5. kwaliteit wijken en buurten	6,5	6,3	6,9	6,8	
	6. overige / andere prestaties	6,0	7,0	5,0	6,0	
De tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met Woonpartners		4,5	8,0	7,0	6,6	
De tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van Woonpartners		4,8	6,3	6,6	5,9	

4.4.2. Aangedragen verbeterpunten door belanghebbenden

Zowel in de gesprekken als in de schriftelijke enquêtes hebben belanghebbenden waar mogelijk verbeterpunten aangegeven voor Woonpartners. Deze punten worden per categorie belanghebbenden hieronder weergegeven:

gemeente

- Als grootste corporatie meer het initiatief nemen.
- Investeringsvolume actiever inzetten.
- Verhoging inzet leefbaarheid.

huurders

- Doen wat beloofd is.
- Op de werkvloer werken zoals is afgesproken tussen directie en HBV.
- Samenwerken.
- Beter communiceren.
- Eerlijkheid en openheid ten op zichte van HBV.

overige belanghebbenden

- Meer woningen beschikbaar stellen voor opvang.
- Meer inspanningen ter voorkoming van huisuitzettingen.
- Gezamenlijke inspanningen doen voor zwakke wijken.
- Prestatieafspraken breder dan alleen corporaties en gemeente maken.
- Vaker met elkaar praten.
- Mee zoeken naar manier om Rivierenhof toekomstbestendig te maken.
- Open communiceren.
- Terugkoppelen.
- Echt samenwerken met oog voor ieders belangen.
- Betere bereikbaarheid accountmanager en technische mensen.
- Verwachtingen over en weer beter expliciteren.

4.5. Bewonderpunten en verwonderpunten

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

Bewonderpunt

- De aanstelling van wijkregisseur als makelaar in de wijk tussen de bewoners, Woonpartners en andere instellingen is een mooie stap.

Verwonderpunten

- Het is Woonpartners de afgelopen jaren niet gelukt om met een congruent gezicht naar buiten te treden. Verschillende partners zien verschillende gezichten, zowel op strategisch, tactisch als operationeel niveau. Dit geldt ook op afsprakeniveau.
- De anonimiteit bij binnenkomst van het kantoor van Woonpartners. Wie ontvangt mij?

5 Presteren naar Vermogen

5.1. Beoordelingskader

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

- financiële continuïteit: de corporatie houdt haar maatschappelijk vermogen in voldoende mate duurzaam op peil
- doelmatigheid: de corporatie heeft een sobere en doelmatige bedrijfsvoering
- vermogensinzet: de corporatie zet haar vermogen verantwoord in voor maatschappelijke prestaties.

5.2. Relevante ontwikkelingen

De wereld waarin corporaties opereren is de laatste jaren volop in beweging. Gedurende deze visitatieperiode is Woonpartners geconfronteerd met de gevolgen van de economische crisis, de verhuurdersheffing, het Vestiadebacle, de daaruit voortvloeiende parlementaire enquête en saneringsteun, (de voorbereidingen op) de nieuwe Woningwet, alsmede veranderingen op het gebied van wonen en zorg.

Woonpartners heeft deze ontwikkelingen nauwgezet gevolgd en haar beleid en organisatie hierop aangepast. Het Ondernemingsplan uit 2008 is in 2012 vernieuwd en in 2014 opnieuw aangepast. In diezelfde periode zijn ook diverse andere beleidsdocumenten opgesteld en / of herijkt. Daarnaast is de organisatie opnieuw ingericht per 1 januari 2013. Ook daarna hebben nog diverse aanpassingen in de organisatie plaatsgevonden. Voor het niet-DAEB-bezit is overgegaan van waardering op bedrijfswaarde naar waardering op marktwaarde. Eind 2013 heeft Woonpartners de risico's op gebied van wonen-zorg geïnventariseerd en de verantwoordelijkheid voor de bewaking van deze risico's toegedeeld aan een vast (intern) overlegorgaan. Zo is er in de afgelopen jaren gereageerd op de externe ontwikkelingen.

5.3. Financiële continuïteit

Bij dit onderdeel wordt beoordeeld hoe de corporatie haar financiële positie als maatschappelijke onderneming in voldoende mate duurzaam op peil houdt. De beoordeling is gebaseerd op managementdocumenten, gesprekken met bestuur en raad van commissarissen en de beschikbare cijfers van het Centraal Fonds voor de Volkshuisvesting (CFV) en het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW). Ook is gebruik gemaakt van de gegevens beschikbaar bij het Corporatie Benchmark Centrum (CBC), onder andere voor de meest recente rapportage Corporatie in Perspectief (CiP).

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

Woonpartners voldoet aan de minimale vereisten voor een voldoende, omdat de corporatie in alle onderzochte jaren voldeed aan de eisen die het CFV en WSW stelden voor vermogen en kasstromen.

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

Ratio's	2011	2012	2013	2014
Continuïteitsoordeel CFV (Oordeel A1: De voorgenen activiteiten passen bij de vermogenspositie van de corporatie).	A1	A1	*	*
Solvabiliteitsoordeel CFV	Voldoende	Voldoende	*	*
Solvabiliteit: norm WSW is > 20% Geeft aan of een organisatie in staat is op kort een lange termijn aan haar schulden te voldoen.	**	**	36,1%	43,0%
Loan to Value (LTV): norm WSW is < 75%. Laat zien welke waarde van het bezit is gefinancierd.	68%	46%	60%	56%
Interest Coverage Rate (ICR): norm WSW is > 1,4. Geeft aan in hoeverre vanuit de exploitatiekasstroom van het bestaand bezit de rente betaald kan worden.	2,1	2,3	2,5	2,5
Debt Service Coverage Ratio (DSCR): norm WSW is > 1. Geeft inzicht in de toekomstige kasstromen uit operationele activiteiten t.o.v. de te betalen rente en aflossing.	**	**	1,7	1,8

Bron: CiP, oordeelsbrieven CFV, jaarrekeningen, accountantsverslagen

* Beoordeling per 2013 vervallen; ** In dat jaar nog niet op deze wijze berekend

Voor de jaren 2011 en 2012 is een zogenaamde A1 oordeel van het CFV ontvangen. Dat wil zeggen dat de voorgenen activiteiten passen bij de vermogenspositie van de corporatie. In 2013 is het beoordelingssysteem door het CFV aangepast. In dat jaar werd medegedeeld dat er geen aanleiding was voor nader onderzoek of interventies. Ook het solvabiliteitsoordeel dat het CFV gaf, was voldoende (2011 en 2012) of gaf geen aanleiding tot nader onderzoek (2013 en 2014). Woonpartners voldeed tevens in alle jaren van de beoordelingsperiode ruim aan de belangrijkste ratio's van het WSW (ICR, DSCR, LTV).

De visitatiecommissie ziet ruimte voor een hogere waardering op basis van de volgende elementen:

- Woonpartners neemt in haar handelen de financiële effecten zeer serieus. Vlak voor de visitatieperiode is een notitie vastgesteld met enkele heldere financiële uitgangspunten (inzake de minimale kasstroom en het volkshuisvestelijk vermogen). Hierop is consequent gestuurd. De uitgangspunten zijn regelmatig herhaald in diverse beleidsdocumenten. Het "behouden van financiële ruimte om volkshuisvestelijke taken uit te voeren" is als strategische hoofdpoging in de beide ondernemingsplannen opgenomen.
- Woonpartners heeft gedurende de verslagperiode adequaat en tijdig gereageerd op gewijzigde financiële omstandigheden en risico's. Kort na de introductie van de Verhuurderheffing is het ondernemingsplan geactualiseerd (meer focus op bestaande wijken). Vervolgens zijn, vooruitlopend op een aangepaste portefeuillestrategie, investeringen verschoven van niet-DAEB naar DAEB. Ook de al in 2012 in gang gezette reorganisatie kan, mede gezien de financiële doelstellingen die in het reorganisatieplan expliciet zijn genoemd, worden gezien als een snelle reactie op de gewijzigde financiële omstandigheden. Jaarlijks wordt een treasury jaarplan opgesteld, waarin de concrete ambities op gebied van treasury worden benoemd. Het treasury statuut zelf is eind 2013 geactualiseerd.
- Woonpartners kijkt ruim vooruit en heeft haar financiële continuïteit ook op langere termijn verzekerd. Jaarlijks wordt een meerjarenbegroting opgesteld voor 5 prognosejaren. Basis voor die begroting is

telkens een raming (ook van het onderhoud) voor de eerstkomende 10 jaar. De meerjarenbegrotingen worden afgestemd op het jaarlijks geactualiseerde strategisch voorraadbeleid.

- Al in het Ondernemingsplan 2012-2016 wordt de ambitie geformuleerd om risicomanagement te ontwikkelen. Daaraan is vooral vanaf 2013 vorm gegeven. Na een 'nulmeting risicobeheersing' worden diverse risico's (o.m. op gebied van projecten, grondposities en verbindingen) adequaat gemonitord via de kwartaalverslagen en aparte notities. De raad van toezicht bespreekt regelmatig deze risico's. Op aandringen van de raad van toezicht is begin 2014 een interne auditor aangesteld die de raad van toezicht rechtstreeks informeert over gesignaleerde risico's en uitgevoerde audits.

Woonpartners heeft al met al laten zien dat zij scherp en consistent stuurt op financiële doelen, waarmee zij haar financiële positie langjarig heeft zeker gesteld. Ook de risico's worden expliciet beoordeeld en beheerst. De commissie waardeert dit met 2 extra punten en komt uit op een 8.

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 geschiedt op basis van managementdocumenten, benchmarkgegevens en gesprekken met het bestuur en raad van toezicht.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Woonpartners voldoet aan de minimale eis voor een 6, omdat de bedrijfsvoering voldoende sober en doelmatig is in vergelijking met andere corporaties.

Woonpartners heeft daarnaast haar bedrijfslasten tussen 2011 en 2013 met liefst 37,6% weten terug te dringen, terwijl bij de referentiegroep in diezelfde jaren sprake was van een toename met 6,7%. Was in 2011 en 2012 nog sprake van hogere lasten per vhe dan de referentiegroep, in 2013 zat Woonpartners hier ruim onder. In 2014 zijn de bedrijfslasten evenwel weer behoorlijk gestegen. Woonpartners scoort in de Aedesbenchmark over 2014 een C en bevindt zich daarmee in de groep van corporaties met de hoogste bedrijfslasten. Omdat er in dat jaar sprake was van hoge eenmalige kosten (afwikkelingskosten van de reorganisatie plus kosten van een nieuw automatiseringssysteem), mag worden aangenomen dat dit een incidentele terugval was.

Voor wat betreft het aantal vhe per fte scoort Woonpartners vanaf 2012 beter dan de referentiegroep. Wel zijn de personeelskosten per vhe hoger dan die van de referentiegroep.

De cijfers waarop deze conclusies zijn gebaseerd zijn weergegeven in de navolgende tabel:

	netto bedrijfslasten per vhe		ontwikkeling netto bedrijfslasten		vhe per fte		personeelskosten per fte	
	Woonpartners	referentie	Woonpartners	referentie	Woonpartners	referentie	Woonpartners	referentie
2011	€1.694	€1.317	afname 37,6%	toename 6,7%	86	88	€70.212	€66.322
2012	€1.449	€1.349			95	90	€77.025	€67.855
2013	€1.035	€1.388			108	93	€72.700	€71.018
2014	€1.381	*	*	*	102	*	€75.441	*

Bron: CBC 2014, gegevens Woonpartners. * Nog niet bekend

De referentiegroep van Woonpartners is RF09: corporaties met marktgevoelig bezit.

De visitatiecommissie heeft gekeken naar aanvullende activiteiten van Woonpartners op het gebied van doelmatigheid. Wat opvalt is dat de corporatie expliciet stuurt op haar onderhoudsuitgaven. Die liggen gedurende de visitatieperiode behoorlijk onder die van de referentiegroep. Dat gaat niet ten koste van de onderhoudskwaliteit; die is volgens alle gesprekken met betrokkenen in het algemeen uitstekend. Woonpartners verkent ook het verder terugdringen van kosten op dit terrein door bijvoorbeeld afkoop van dagelijks onderhoud (dat wil zeggen het in een keer uitbesteden aan een aannemer). De eerste ervaring hiermee was overigens niet positief; het contract met betreffende aannemer is alweer vrij snel opgezegd.

In algemene zin stelt de visitatiecommissie vast dat Woonpartners actief stuurt op doelmatigheid, met een doorgaans gunstige positie ten opzichte van andere corporaties tot gevolg. De visitatiecommissie waardeert dit met 1 extra punt.

5.5. Vermogensinzet

Bij vermogensinzet wordt door de visitatiecommissie beoordeeld of en op basis waarvan de corporatie de inzet van haar vermogen voor maatschappelijke prestaties verantwoordt.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

Woonpartners voldoet aan de norm van de visitatiemethodiek: zij verantwoordt en motiveert de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties. Daarmee scoort zij een 6.

In de visitatieperiode heeft de corporatie haar keuzes omtrent de inzet van het vermogen een aantal keren bijgesteld naar aanleiding van koerswijzigingen in het overheidsbeleid en veranderde marktomstandigheden. Er is bewust gekozen om flexibiliteit in te bouwen in de investeringsvoornemens, zodat uitstel van investeringen mogelijk is met beperkte financiële gevolgen. Uit de meerjarenbegrotingen blijkt dat Woonpartners ruim voldoende kan waarborgen dat zij langdurig in staat is om haar maatschappelijke functie uit te oefenen. De vermogenspositie van Woonpartners is solide.

Woonpartners beoogt om met behulp van de z.g. beleidsachtbaan een actuele aansluiting tussen het portefeuillebeleid en de vermogensinzet te bewerkstelligen. In de beleidsachtbaan wordt de strategische visie vertaald naar tactische (wijk)plannen en operationele complexbeheerplannen, die op hun beurt weer input opleveren voor de tactische en strategische niveaus. In de praktijk heeft Woonpartners deze werkwijze pas goed opgepakt met de invoering van de functie wijkregisseur in 2013; deze (twee) functionarissen hebben een spilfunctie gekregen in het schakelen tussen de strategische, tactische en operationele niveaus. Maar de aansluiting tussen de diverse trajecten en documenten blijft een aandachtspunt. In de vele strategische documenten wordt nauwelijks aandacht besteed aan de vermogensinzet. En na de vaststelling van financiële uitgangspunten in 2010 is geen nieuwe actuele visie op de vermogensinzet geformuleerd.

5.6. Bewonderpunten en verwonderpunten

Bewonderpunten

- Woonpartners stuurt consistent op enkele basale financiële doelstellingen: voldoende liquiditeit en voldoende solvabiliteit. Die heldere en ongecompliceerde gedragslijn draagt bij aan de solide financiële positie.
- Risicomanagement is al vroeg als aandachtspunt gesignaleerd. Vooral de raad van toezicht heeft hier consequent aandacht voor gevraagd. Via de kwartaalrapportages wordt aan de raad een heldere terugkoppeling gegeven van de voortgang op de diverse dossiers. Via diverse audits is er de nodige aandacht voor m.n. de operationele risico's.

Verwonderpunten

- Woonpartners heeft in de visitatieperiode veel energie gestopt in de reorganisatie en de introductie van een nieuw primair systeem. De organisatie was door die ingrijpende operaties langdurig van slag (ook in 2014 en zelfs in 2015 is nog flink aan de organisatie gesleuteld). Bijzonder is dat de bedrijfslasten al in 2012 en vooral in 2013 fors zijn gedaald. Maar in 2014 gingen ze weer bijna even fors omhoog. Het is interessant om te zien wat hiermee nu in 2015 gebeurt.
- Woonpartners had de ambitie om te sturen op en met het begrip vastgoedwaarde. Omdat men één van de elementen hiervan, de klantwaarde, niet wist te operationaliseren is ook de sturing op vastgoedwaarde van de agenda verdwenen. Dat is jammer; het is een instrument waar diverse corporaties inmiddels succesvol mee werken.

5.7. Totale beoordeling presteren naar vermogen

De visitatiecommissie beoordeelt het presteren naar vermogen met een 6,9:

Presteren naar Vermogen	Beoordeling visitatiecommissie
financiële continuïteit	8
doelmatigheid	7
vermogensinzet	6
Oordeel	6,9

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.

De governance-structuur van Woonpartners bestaat uit de raad van toezicht en de directeur-bestuurder. Daarnaast opereren de Huurdersbelangenvereniging, de ondernemersraad en de accountant. De raad van toezicht bestaat uit vijf leden, waarvan twee op voordracht van de HBV zijn benoemd.

6.2. Relevante ontwikkelingen

In de visitatieperiode is de positie van directeur-bestuurder door met name één persoon ingevuld. In het najaar van 2014 is hij vervangen door een interim bestuurder, die op zijn beurt in mei 2015 is opgevolgd door een nieuwe directeur-bestuurder. Ook in de raad van toezicht hebben wisselingen opgetreden. In 2012 is een nieuwe huurderscommissaris benoemd, medio 2014 is een nieuwe voorzitter aangetreden.

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. De beoordeling is gebaseerd op bestudering van managementdocumenten, gesprekken met de directeur-bestuurder, raad van toezicht en belanghebbenden, alsmede diverse vergaderverslagen.

6.3.1. Plan

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

Visie

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

Woonpartners voldoet aan de minimale eis voor een 6: er is een actuele visie vastgelegd op de eigen positie en het toekomstig functioneren. De visitatiecommissie ziet aanleiding tot een hogere waardering omdat Woonpartners haar strategische koers uitgebreid documenteert, stevig onderbouwt en regelmatig actualiseert. In de visitatieperiode was sprake van drie ondernemingsplannen (2008-2012, 2012-2016 en 2014-2015), is het strategisch voorraadbeleid jaarlijks geactualiseerd (telkens met een doorkijk van 10 jaar), is het portefeuillebeleid herijkt (begin 2015 vastgesteld), is tussentijds een toekomstvisie geschreven (2013)

en zijn diverse wijkvisies en wijkplannen opgesteld. In 2014 zijn ook factsheets opgesteld over de wijken waarin Woonpartners veel bezit heeft. Aan deze plannen liggen diverse marktanalyses ten grondslag, vaak opgesteld door externe partijen, soms in opdracht van Woonpartners, soms in opdracht van de gemeente of de regio. De gesignaleerde marktontwikkelingen geven regelmatig aanleiding tot bijsturing van de voornemens. Ook aan de wijkplannen liggen analyses van de betreffende wijk ten grondslag. De diverse documenten zijn vooral strategisch en volkshuisvestelijk van aard; ze zijn in het algemeen niet of slechts beperkt voorzien van een financiële onderbouwing. Voor de interne wijkjaarplannen geldt dat niet; die zijn juist wel voorzien van een financiële paragraaf, ten behoeve van het eerstvolgende begrotingsjaar. De documenten worden benut als onderlegger voor de meerjarenbegroting.

Vertaling doelen

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

Woonpartners heeft haar visie vertaald naar strategische en tactische doelen, zodanig dat ze te monitoren zijn. De ondernemingsplannen uit 2012 en 2014 zijn voorzien van een apart document (matrix) waarin de doelen concreter zijn uitgewerkt. In de kwartaalrapportages wordt, vooral sinds 2013, consequent en precies gerapporteerd over de voortgang op de in de matrix onderscheiden doelen. Doorvertaling van de doelen vindt ook plaats in aparte documenten (afdelingsplannen, wijkplannen, notities over huurbeleid en onderhoudsbeleid). Woonpartners voldoet hiermee aan de minimale eis voor een 6.

De commissie stelt vast dat de diverse doelen en resultaten in de ondernemingsplannen niet erg SMART zijn geformuleerd. Aan voornemens als "demografische ontwikkelingen worden gevolgd", "signalen van bewoners over de kwaliteit van wijken worden centraal besproken", valt moeilijk een meetbaar resultaat te koppelen.

Door middel van de beleidsachtbaan vertaalt Woonpartners de strategische doelen naar wijkplannen en complexbeheerplannen. De achtbaan is vanaf 2013 (door het aanstellen van wijkregisseurs) beter gaan functioneren, maar de aansluiting tussen de diverse documenten en de praktijk is (nog steeds) een punt van zorg. De commissie meent dat dit ook te maken heeft met de grote hoeveelheid aan opgestelde beleidsdocumenten. Uit de interviews met medewerkers bleek dat ieder van hen een ander document noemde als het belangrijkste richtsnoer voor het dagelijks handelen. Daarmee zijn de doelen van de organisatie in de praktijk niet erg helder en eenduidig.

De aansluiting tussen strategisch voorraadbeleid en meerjarenbegroting is wel goed op orde. Er wordt realistisch begroot, er worden via de jaarlijkse kaderbrief duidelijke richtlijnen voor de begroting meegegeven, er vinden regelmatig bijstellingen plaats op basis van vastgestelde koerswijzigingen.

De visitatiecommissie beoordeelt het meetpunt plan met een 7,0:

Besturing / plan	Beoordeling visitatiecommissie
visie	8
vertaling doelen	6
Oordeel	7,0

6.3.2. Check

Monitoring en rapportagesysteem

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

Woonpartners beschikt over een monitoring- en rapportagesysteem waarmee periodiek wordt gevolgd hoe de voorgenomen prestaties (financieel en inhoudelijk) vorderen. Daarmee voldoet Woonpartners aan de minimale eis voor een 6.

De kwartaalrapportage wordt in de regel binnen 2 maanden geagendeerd en besproken in de raad van toezicht. Er is aandacht voor de voortgang van het Ondernemingsplan, sinds 2013 is er ook aandacht voor de diverse acties die zijn onderscheiden in het kader van risicobeheersing. De rapportage bevat betrekkelijk weinig informatie over de 'operationele' prestaties (op gebied van verhuur, onderhoud en leefbaarheid). De maandrapportages, die primair zijn bedoeld voor het management, bevatten veel meer operationele cijfers. In de visitatieperiode waren het feitelijk databaserapportages; ze werden zonder nadere analyse aan de managers verstrekt. Omdat er gerapporteerd werd over erg veel indicatoren, was het niet gemakkelijk bruikbaar als sturingsinformatie. Daar kwam bij dat de informatie in 2013 en 2014 niet altijd even betrouwbaar was, vanwege diverse problemen met de invoering van het nieuwe primaire systeem. Wel is met de managers elke maand apart gesproken over de uitputting van hun eigen budget (geïnitieerd door planning&control). Inmiddels zijn de kinderziektes verholpen; de gegenereerde informatie is nu adequaat. Sinds augustus 2014 wordt in de maandrapportages bovendien gerapporteerd op basis van prestatie-indicatoren, waardoor veel gerichtere sturing mogelijk is. Het verdient wel aanbeveling om de indicatoren zoveel mogelijk te voorzien van normen (nu is dat voor slechts 3 indicatoren gedaan).

De diverse projecten die Woonpartners in uitvoering heeft, worden door middel van fasedocumenten gevolgd. Die documenten worden met regelmaat besproken in directieteam in raad van toezicht. Naast de eigen rapportages benut Woonpartners ook de KWH-benchmark om de prestaties op het vlak van dienstverlening te volgen.

De interne beheersing voldoet, zo wordt door de accountants geoordeeld, aan de minimale eisen. Wel vinden de controles teveel ad hoc plaats. De interne beheersingsmaatregelen zouden meer concreet en planmatig moeten worden beschreven.

6.3.3. Act

Sturing bij afwijkingen

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Woonpartners voldoet aan het ijkpunt voor een 6: de corporatie stuurt bij indien zij afwijkingen constateert. Zij doet dit op twee niveaus: in eerste instantie door acties om doelen alsnog te realiseren; in tweede instantie door de doelen zelf aan te passen.

De visitatiecommissie stelt vast dat Woonpartners de actuele ontwikkelingen in de sector en de woningmarkt goed volgt. Haar beleid wordt hierop regelmatig en tijdig aangepast. Voorbeelden zijn het tijdig stoppen met de koopvorm 'slimmer kopen' en het omzetten van nieuwbouw koop naar sociale huur.

Ook de prestatieafspraken met de gemeente zijn op initiatief van Woonpartners direct aangepast toen de landelijke ontwikkelingen (Verhuurderheffing!) hierom vroegen.

Niet op alle punten is goede tussentijdse sturing mogelijk, zo signaleert de commissie. De voortgang van de doelen in het ondernemingsplan wordt op zich goed gevolgd (in de kwartaalrapportage wordt aangegeven of acties zijn uitgezet of opgevolgd), maar de acties zijn vaak te weinig SMART geformuleerd om vast te stellen of en wanneer sprake is van afwijkingen. Wanneer acties niet zijn opgepakt, wordt bovendien niet aangegeven wanneer dat dan wel gebeurt.

De commissie stelt verder vast dat Woonpartners de bevindingen en adviezen van de accountant snel en adequaat opvolgt. De accountant zelf signaleert dit ook. Projectrisico's zijn beperkt (mede aan de hand van fasedocumenten die worden besproken in directieteam en raad van toezicht), er is beleid t.a.v. specifieke grondposities opgesteld, het treasurystatuut is aangepast (o.m. op nieuwe regels t.a.v. derivaten), de kwartaalrapportage is uitgebreid en het risicomanagement is met behulp van een externe partij ingericht. In 2014 is een interne auditor aangesteld; op zijn advies is nog in datzelfde jaar een switch gemaakt in de focus van het risicomanagement (van strategische naar operationele risico's).

De organisatie heeft op diverse fronten laten zien snel te kunnen schakelen en passende aanpassingen te kunnen formuleren op eerder vastgesteld beleid. De commissie waardeert dit met 1 extra punt.

De visitatiecommissie het prestatieveld besturing met een 6,7:

Prestatieveld besturing	Beoordeling visitatiecommissie
plan	7,0
check	6
act	7
Oordeel	6,7

6.4. Intern toezicht

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

- het functioneren van de raad van 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 toezicht

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

Samenstelling van de raad van toezicht

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Woonpartners voldoet aan de minimale eis voor een 6: er is een profielschets vastgelegd (de laatste geactualiseerde versie dateert uit 2013), de raad van toezicht werft nieuwe leden actief buiten de eigen kring (de laatste twee keer door middel van een openbare advertentie) en heeft voldoende aandacht voor de deskundigheidsbevordering van haar leden.

In de algemene profielschets worden de onderscheiden profielen helder uiteengezet. Naast de algemene profielschets is aanvullend een aparte profielschets opgesteld voor de voorzitter. Beide profielschetsen zijn via de website toegankelijk.

De daadwerkelijke samenstelling van de raad van toezicht voldoet aan de profielschets. Bij de zelfevaluatie is hier uitdrukkelijk naar gekeken. Zo werd in 2013 geconstateerd dat een toezichthouder met het profiel HRM ontbrak; hier is bij de eerstvolgende werving daadwerkelijk op gelet. In het eerste visitatiejaar was er in de raad van toezicht sprake van een soort dubbelfunctie: één van de zetels werd ingenomen door een huurder, tevens voorzitter van de HBV. Zijn plaats is in april 2012 ingenomen door een vertegenwoordiger van de huurders die geen huurder is. De onafhankelijkheid van nieuwe raadsleden wordt getoetst.

Uit de vergaderverslagen, de zelfevaluatie en het gesprek met de visitatiecommissie blijkt dat de huidige raad zich bewust is van zijn samenstelling en functioneren. Individuele leden hebben de mogelijkheid om naar behoefte trainingen te volgen en professionaliseringsbijeenkomsten van de VTW bij te wonen. In alle jaarverslagen wordt expliciet melding gemaakt van de deelname aan VTW-workshops. Verder belegt de raad, naast de reguliere bijeenkomsten, af en toe een themavergadering (o.m. over treasury, risicomanagement).

De visitatiecommissie waardeert de actieve opstelling van de raad van toezicht voor bovengenoemde onderwerpen met 1 extra punt.

Rolopvatting

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De raad van toezicht is zich bewust van haar rollen als toezichthouder, werkgever en klankbord. Kort na de visitatieperiode is een nieuwe bestuurder aangesteld. De nieuwe verhoudingen moeten zich weliswaar nog settelen, maar de visitatiecommissie heeft de overtuiging dat de relatie open, zakelijk en professioneel is. Woonpartners voldoet hiermee aan de minimale eis voor een 6.

Wat de rol als toezichthouder betreft constateert de commissie verder het volgende. De raad van toezicht heeft deze rol tijdens de visitatieperiode zeer actief ingevuld. De raad had duidelijk voor ogen welke informatie zij wenste en ging daarover ook nadrukkelijk met de bestuurder in gesprek. Bij de reorganisatie werd bijvoorbeeld aan de bestuurder duidelijk gemaakt dat men veel meer aan de voorkant van het proces wilde zitten. De raad heeft ook zelf het risicomanagement op de agenda gezet. De door de accountant

gesignaleerde aandachtspunten (in verslagen en managementletters) zijn regelmatig onderwerp van gesprek geweest. Daarbij keek men ook kritisch naar de accountant zelf; gedurende de visitatieperiode is er tweemaal gewisseld van accountant. Met het managementteam was regelmatig contact; met name de manager financiën schoof vaak aan bij de raad van toezicht-vergaderingen. De in 2014 aangestelde auditor zat in dat jaar zelfs bij alle raad van toezicht-vergaderingen.

Daarnaast onderhoudt de raad van toezicht periodiek contacten met de OR en de HBV. Eenmaal per jaar is er een formeel overleg met beide organisaties. De huurderscommissarissen hebben daarnaast ook zeer regelmatig op informeel niveau overleg met de HBV. Met de OR is vooral tijdens de reorganisatie veelvuldiger contact geweest. De raad van toezicht heeft derhalve een goed beeld van wat er in de organisatie speelt. Men kiest er uitdrukkelijk voor om niet zelf ook extern in gesprek te gaan (met bv. de wethouder), maar men is goed geworteld in de lokale gemeenschap en hoort voldoende signalen.

Aandachtspunt voor de raad van toezicht is de neiging om gedetailleerd te sturen. Voorbeeld is dat met regelmaat fasedocumenten van (nieuwbouw)projecten ter besluitvorming aan de orde zijn geweest in de raad van toezicht. In de vergadering van april 2013 betrof dat liefst 6 verschillende fasedocumenten (per project worden door Woonpartners 10 fases onderscheiden). Ook kijkt men erg precies naar de inrichting van de administratieve organisatie. Sturing op het 'wat' wordt regelmatig aangevuld met sturing op het 'hoe'. In de loop van 2013 is een vastgoedcommissie en een auditcommissie ingesteld; hiermee is de basis gelegd voor een wat afstandelijker en strategisch ingevuld toezicht. De raad onderkent inmiddels, mede onder aanvoering van haar nieuwe voorzitter, de neiging om mee te sturen op detailniveau en ambieert een meer afstandelijke rol.

Wat de rol als werkgever betreft signaleert de commissie het volgende. Pas in 2015 is een remuneratiecommissie ingesteld. Voordien werd de rol van werkgever met name ingevuld door de voorzitter en vicevoorzitter. Beiden voerden elk jaar een beoordelingsgesprek met de bestuurder, waarvan verslag werd gedaan in de raad van toezicht. De raad van toezicht heeft zich in de visitatieperiode ook beraden op de vraag of de kwaliteiten van de bestuurder nog pasten bij de (vernieuwde) organisatie. Daarop is met de directeur-bestuurder het gesprek aangegaan. Dat heeft uiteindelijk geleid tot het aantreden van een nieuwe directeur-bestuurder begin 2015. Een apart beloningsbeleid is (nog) niet opgesteld.

De klankbordrol is in de visitatieperiode minder uit de verf gekomen. Aardig is wel, zo signaleert de commissie, dat het vaste agendapunt 'actualiteitenoverzicht' voor die rol een handzaam aanknopingspunt bood. In elke vergadering benutte de bestuurder dit punt om melding te maken van de belangrijkste lopende zaken; zo nodig kreeg hij hierop reacties. Maar in het algemeen stond de controlefunctie voorop. Ook hiervoor geldt dat de raad inmiddels, onder aanvoering van haar nieuwe voorzitter, de ambitie heeft de verschillende rollen scherper te onderscheiden en de klankbordrol te versterken.

De visitatiecommissie waardeert de actieve inzet en betrokkenheid van de raad van toezicht op diverse genoemde aspecten en de in gang gezette verbeteringen met 1 extra punt.

Zelfreflectie**De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.**

De visitatiecommissie stelt vast dat de raad van toezicht gedurende alle visitatiejaren een zelfevaluatie heeft uitgevoerd, waarvan drie keer onder leiding van een extern deskundige. Daarmee voldoet Woonpartners aan de minimale eis voor een 6.

Daarnaast kent de commissie 1 extra punt toe, omdat de raad van toezicht de evaluaties vanaf het begin zeer serieus neemt. Dat blijkt op verschillende manieren. In de eerste plaats is de jaarlijkse evaluatie telkens vastgelegd in een uitgebreid verslag met conclusies en werkafspraken. Drie van de vier keer is voor de evaluatie een externe begeleider ingehuurd. Tijdens de evaluaties zijn uiteenlopende aspecten van het functioneren van de raad van toezicht aan de orde gekomen. Zowel harde als zachte aspecten stonden op de agenda. De raad van toezicht heeft expliciet aandacht besteed aan de effectiviteit van de cultuur van de raad van toezicht. Zo is in verschillende evaluaties aandacht besteed aan de te gedetailleerde invulling van de toezichtsrol en de ambitie om de klankbordrol sterker te ontwikkelen. In 2011 is ook de maatschappelijke verantwoording (aan belanghebbenden) een punt van aandacht geweest. In de evaluaties van 2013 en 2014 is apart aandacht besteed aan de relatie met de bestuurder. Tenslotte zijn naar aanleiding van de evaluaties diverse verbeteringen doorgevoerd en acties in gang gezet. Het betreft soms heel concrete punten (een half uur apart vergaderen vooraf zonder bestuurder), soms verzoeken aan de werkorganisatie (andersoortige stuurinformatie, een format voor de agendapunten), soms ook de eigen samenstelling (bij de eerstvolgende vacature het ontbrekende HRM-profiel aanvullen).

De commissie heeft niet kunnen vaststellen in welke mate in het kader van de zelfevaluatie ook aandacht is besteed aan het functioneren van de individuele leden van de raad van toezicht. Het functioneren als team heeft telkens centraal gestaan. Met de instelling van een remuneratiecommissie is nu wel een basis gelegd voor het voeren van die individuele gesprekken (ook bij de herbenoeming van commissarissen).

De visitatiecommissie beoordeelt het functioneren van de raad van toezicht met een 7,0:

Functioneren raad van toezicht	Beoordeling visitatiecommissie
samenstelling	7
rolopvatting	7
zelfreflectie	7
Oordeel	7,0

6.4.2. Toetsingskader

Actueel toetsingskader

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De raad van toezicht hanteert een actueel toetsingskader en kan daar inzicht in geven. Daarmee voldoet Woonpartners aan de minimale eis voor een 6.

De visitatiecommissie stelt vast dat het toetsingskader bestaat uit diverse uiteenlopende instrumenten, variërend van Ondernemingsplan, begroting en kwartaalrapportages tot en met adviezen van extern deskundigen en de gesprekken van de raad van toezicht met accountant en Ondernemingsraad. Dit lijstje wordt consequent in het jaarverslag aangegeven. Uit het gesprek met de raad van toezicht blijkt dat men de kwartaalrapportages op dit moment het belangrijkste vindt: die geven actuele en concrete informatie op diverse thema's. Men hoopt daarnaast dat het nieuw op te stellen ondernemingsplan meer concrete handvatten gaat bieden. Ook worden de (financiële) normen van de externe toezichthouders genoemd als belangrijk kader.

Woonpartners heeft daarnaast een behoorlijk aantal actuele strategische documenten, zoals het herijkte portefeuillebeleid uit 2015, een jaarlijks geactualiseerd strategisch voorraadbeleid en (richtinggevend voor de op te stellen begroting) jaarlijkse kaderbrieven. Maar de commissie constateert dat dit strategische kader niet erg actief wordt gehanteerd door de raad van toezicht, vermoedelijk omdat de meeste beleidsdocumenten niet erg SMART en dus niet erg richtinggevend zijn geformuleerd. Dat geldt ook voor de (geactualiseerde) prestatieafspraken die met de gemeente Helmond zijn gemaakt.

De raad van toezicht ziet er evenwel nauwgezet op toe dat de organisatie systematisch risico's in kaart brengt m.b.t. verbindingen, grote investeringen, projecten en treasury. Er is een actueel treasurystatuut, jaarlijks wordt bovendien een helder en accuraat treasuryjaarplan opgesteld en toegevoegd aan de begroting. In dit jaarplan worden renterisico's beschreven, alsmede een liquiditeitsprognose gegeven voor de komende 3 jaar. Het jaarplan is gedurende de visitatieperiode elk jaar besproken en goedgekeurd in de raad van toezicht.

De commissie waardeert het toetsingskader dan ook met 1 extra punt.

6.4.3. Governancecode

Naleving governancecode

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

Woonpartners heeft de bepalingen uit de governancecode toegepast en afwijkingen toegelicht in het jaarverslag. Daarmee voldoet de corporatie aan de minimale eis voor een 6.

De visitatiecommissie stelt vast dat Woonpartners de bepalingen uit de governancecode actief heeft getoetst aan haar eigen situatie. Vlak voor de visitatieperiode is daartoe een uitgebreide notitie opgesteld, waarin bij elk principe en alle voorgestelde uitwerkingen in de Governancecode is stilgestaan. Waar Woonpartners niet (geheel) voldeed aan de uitwerkingen, zijn acties benoemd en een actiehouders. Voor

zover de visitatiecommissie kan nagaan, is aan vrijwel alle acties gevolg gegeven. Een enkele maal is dat niet gebeurd: zo is geen remuneratierapport opgesteld. Wel is in de jaarverslagen de beloning van de bestuurder verantwoord. Ook is in de jaarverslagen verantwoord dat de bestuurder een arbeidscontract voor onbepaalde tijd had; de raad van toezicht heeft dit niet willen openbreken. De nieuwe bestuurder is vervolgens wel voor een periode van 4 jaar benoemd. In de jaarverslagen van 2011 en 2012 is ook toegelicht dat een huurder lid was van de raad van toezicht, tot april 2012.

In 2014 heeft Woonpartners opnieuw een toets uitgevoerd. Bij alle onderdelen van de Governancecode is aangegeven welke uitwerking Woonpartners hieraan geeft. De raad van toezicht heeft dit document besproken en alle aandachtspunten laten verwerken in een actielijst. Die is vervolgens een aantal malen geagendeerd in de raad van toezicht. Tevens is in 2014 besloten om een remuneratiecommissie in te stellen (die was begin 2015 operationeel); ook is het reglement van de raad van toezicht geactualiseerd. Daarmee zal een van de laatste openstaande acties in 2015 vermoedelijk worden uitgevoerd: het opstellen (en publiceren) van een remuneratierapport.

De commissie concludeert dat de raad van toezicht op dit vlak zeer (pro)actief heeft gehandeld, zichzelf gedetailleerd onder de loep heeft genomen en waargenomen lacunes heeft opgelost. De commissie waardeert dit met 2 extra punten.

De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld intern toezicht met een 7,4:

Prestatieveld intern toezicht	Beoordeling visitatiecommissie
functioneren raad van toezicht	7,0
toetsingskader	7
governancecode	8
Oordeel	7,3

6.5. Externe legitimering en verantwoording

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

6.5.1. Externe legitimatie

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 5.

Woonpartners voldoet niet in alle opzichten aan de eisen van externe legitimatie die de Governancecode en de Overlegwet stellen. Woonpartners komt daarmee niet in aanmerking voor een 6.

De visitatiecommissie heeft vastgesteld dat Woonpartners haar belanghebbenden regelmatig spreekt. Men heeft een duidelijk beeld van de belangrijkste belanghebbenden (ze worden ook genoemd in het jaarverslag en op de website). Ook wordt enkele malen per jaar een digitale nieuwsbrief voor relaties gemaakt en een jaarlijkse stakeholdersbijeenkomst georganiseerd. Een visie op het stakeholdermanagement is evenwel niet expliciet opgesteld.

De belanghebbenden oordelen nogal wisselend over de relatie en communicatie met Woonpartners. Diverse betrokkenen geven in de gesprekken met de commissie aan dat zij wel worden gevraagd om input (voor beleidsvisies of wijkplannen), maar dat zij niet de indruk hebben dat Woonpartners hun belang goed herkent en waardeert. Men ervaart dan ook niet dat sprake is van een gedeelde visie, zoals Woonpartners in haar Ondernemingsplan 2012-2016 expliciet ambieert.

De HBV is het meest kritisch over de relatie. Men voelt zich in de afgelopen jaren weinig serieus genomen. Die beoordeling is uitdrukkelijk gekoppeld aan de vorige bestuurder; men heeft in de nieuw aangetreden bestuurder op basis van de eerste contacten veel meer vertrouwen. Concreet stelt de HBV dat men vaak niet tijdig werd geïnformeerd over besluiten die voor hen relevant waren en/of waarop men adviesrecht had. Dat werd telkens gevolgd door excuses, maar niet door een aangepaste gedragslijn. De commissie meent dat Woonpartners hiermee in ieder geval niet heeft voldaan aan de bedoeling van de overlegwet. Opvallend is hoezeer dit punt overeenstemt met de uitkomst van de vorige visitatie: "Zo worden adviezen volgens de HBV te laat aangevraagd en er wordt niet of te laat gecommuniceerd over wat er met het advies wordt gedaan."

Het overleg met de (liefst 23) bewonerscommissies loopt wel goed; zij worden goed gefaciliteerd en spreken tweemaal per jaar met de vaste contactpersoon bij de corporatie (de medewerker klant&wijk).

Het overleg met de Ondernemingsraad (OR) voldoet aan de daaraan te stellen eisen. Er wordt regelmatig met de bestuurder overlegd; daarnaast is er minstens eenmaal per jaar een overleg tussen de OR en (een delegatie van) de raad van toezicht. Van die laatste overleggen is overigens nooit een verslag gemaakt. Het overleg met de vorige bestuurder kenmerkte zich, net als het overleg met de HBV, door strijd. De OR vond dat ze niet serieus werd genomen en moest regelmatig zelf achter relevante informatie en besluiten aan; men moest altijd 'halen', er werd weinig 'gebracht'. Ook de OR heeft de overtuiging dat die periode nu is afgesloten; de relatie met de nieuwe bestuurder is constructief.

De visitatiecommissie komt tot de slotsom dat Woonpartners gedurende de visitatieperiode op dit onderdeel tekort is geschoten. Er is niet gestructureerd aan de relaties gewerkt, ze worden niet altijd als transparant ervaren, diverse belanghebbenden voelden zich niet goed gehoord of begrepen, diverse relaties kenmerkten zich meer door strijd dan door het zoeken naar een gezamenlijk belang. De commissie tekent hierbij aan dat dit slaat op de visitatieperiode zelf; alle belanghebbenden hebben er vertrouwen in dat met de nieuwe bestuurder stappen vooruit zullen worden gezet.

6.5.2. Openbare verantwoording

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

Woonpartners heeft een jaarverslag dat ook wordt gepubliceerd op de website. Belangrijke afwijkingen ten opzichte van doelstellingen worden hier toegelicht. Daarmee voldoet Woonpartners aan de minimale eis voor een 6.

Naast een uitgebreide versie van het jaarverslag publiceert Woonpartners een 'populaire' versie voor huurders en relaties. Ook die versie is op de website te vinden. De visitatiecommissie constateert dat Woonpartners in het jaarverslag maar heel globaal toelicht wat er in het afgelopen jaar wel en niet is bereikt en wat daarvan de reden is. Er wordt in het jaarverslag 2014 bijvoorbeeld niets gezegd over:

- de voortgang op de belangrijkste doelstellingen uit het Ondernemingsplan (de strategische doelen worden wel genoemd/herhaald, maar niet getoetst)
- de scores op de diverse kaders die voor de begroting van dat jaar waren meegegeven (zoals bijvoorbeeld de beheernorm en de onderhoudsnorm)
- de voortgang inzake de prestatieafspraken
- de realisatie van voornemens in wijkplannen
- beleidsmatige aanpassingen die gedurende het verslagjaar hebben plaatsgevonden (zoals het schrappen van het begrip klantwaarde en het afbreken van voornemens op het gebied van bewonersparticipatie).

De commissie vindt dat het jaarverslag hiermee met name op strategisch niveau geen volwaardige rol speelt in de planning&control cyclus. De financiële verantwoording is naar het oordeel van de commissie wel compleet. Ook de verantwoording over prestaties op kerntaken (verhuur, onderhoud, sloop/nieuwbouw, dienstverlening, leefbaarheid) is helder en voldoende compleet. Wel mist de commissie het aantal huisuitzettingen en (behandelde) overlastgevallen.

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

Prestatieveld externe legitimatie en verantwoording	Beoordeling visitatiecommissie
externe legitimatie	5
openbare verantwoording	6
Oordeel	5,5

6.6. Bewonderpunten en verwonderpunten

Bewonderpunten

- Woonpartners heeft een digitale nieuwsbrief voor bewoners; via de website kunnen bewoners zich hiervoor eenvoudig aanmelden. Sinds 2014 maakt Woonpartners verschillende edities voor 5 wijken. Hiermee wordt relevante informatie op een zeer gerichte wijze toegespijst op de bewoners van betreffende wijk. Daarnaast brengt Woonpartners enkele malen per jaar een aparte nieuwsbrief uit voor

relaties. Ook is Woonpartners actief op social media (Twitter en Facebook). De commissie waardeert deze actieve en gerichte communicatie.

- De nieuwe bestuurder is zich zeer bewust van zijn opdracht om de verbindingen beter te organiseren, zowel intern als extern. Ook de raad van toezicht is zich onder aanvoering van de nieuwe voorzitter bewust van zijn opdracht om meer op afstand te sturen en een betere invulling te geven aan de klankbordrol.

Verwonderpunten

- Feitelijk mist er een kolom in hoofdstuk 1 van de kwartaalrapportage, waar wordt gerapporteerd over de voortgang van het ondernemingsplan. Vastgesteld wordt of acties wel of niet zijn opgepakt. Maar als dat (nog) niet is gebeurd, zou moeten worden toegevoegd wanneer dit dan wel gebeurt of wordt verwacht. Dat geldt eigenlijk ook voor reeds lopende maar nog niet afgeronde acties: wanneer zijn die gereed?
- In de raad van toezicht worden fasedocumenten van de verschillende lopende projecten geagendeerd. Woonpartners onderscheidt maar liefst 10 fasen per project. Wanneer al die documenten ter goedkeuring aan de raad van toezicht worden voorgelegd, worden de toezichthouders gestimuleerd om op zeer gedetailleerd niveau mee te sturen: ze worden meer projectmanager dan toezichthouder.
- Woonpartners heeft een klokkenluidersregeling. Die zou volgens de Governancecode op de website moeten staan. Als je goed zoekt blijkt dat ook het geval, maar dan als onderdeel van de integriteitscode. Hij is niet apart vindbaar.
- Ook is op de website niet apart vindbaar wie de leden van de raad van toezicht zijn. Daarvoor moet je naar het jaarverslag.
- De raad van toezicht kent geen commissaris op voordracht van Ondernemingsraad.
- Hoewel in het jaarverslag een aparte paragraaf is gewijd aan de raad van toezicht, wordt dit niet gepresenteerd als raad van toezicht-verslag. Het is bijvoorbeeld niet apart door de raad van toezicht-leden ondertekend. Ook zijn in deze tekst geen eigen observaties van de raad van toezicht terug te vinden.

6.7. Totale beoordeling Governance

De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld Governance in totaliteit met een 6,5:

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

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

Position paper Woonpartners (2011 – 2014)

Concept, 7 september 2015

Focus op Helmond

Woonpartners is als woningcorporatie actief in de gemeente Helmond en Laarbeek. In deze gemeenten beheren we ongeveer 7.500 huurwoningen. Daarvan staan ongeveer 50 woningen in Beek en Donk (gemeente Laarbeek), de rest staat in de stad Helmond. Ons woningbezit bestaat voor ongeveer de helft uit eengezinswoningen, veertig procent meergezinswoningen en de overige tien procent uit hoogbouw en onzelfstandige eenheden. Bij Woonpartners werken op dit moment 88 medewerkers (± 70 fte). Onze missie luidt als volgt:

“Woonpartners is een maatschappelijke onderneming die zich inzet om de klanten uit onze doelgroepen passende huisvestingsmogelijkheden te bieden in een gewaardeerde leefomgeving in de stad Helmond.”

Partner in de wijk

Woningcorporaties zitten in een tijd van veranderingen. Focus op betaalbaar wonen en veel invloed van bewoners en politiek. Per 1 juli 2015 kennen we de nieuwe woningwet. Deze wet regelt dat woningcorporaties terugkeren naar hun kerntaak: het bouwen, verhuren en beheren van sociale huurwoningen aan mensen met een laag inkomen of aan mensen die om andere redenen moeilijk passende huisvesting kunnen vinden. Een doelstelling waaraan Woonpartners de afgelopen jaren volop heeft bijgedragen. Zo hebben we bijna 200 nieuwe sociale huurwoningen gebouwd en is naast het dagelijks onderhoud bij ongeveer 650 woningen een renovatie of groot onderhoud uitgevoerd.

We investeren gericht in onze wijken, zowel fysiek als sociaal, en zijn voor onze huurders en belanghebbenden een partner in de wijk. Een voorbeeld hiervan is oplevering van de brede school in Helmond Noord in 2011. Onze buurtbeheerders en wijkregisseurs spelen een belangrijke (verbindende) rol naar huurders en partners in de wijk. Met de huurdersbelangenvereniging is er regelmatig overleg en we nemen deel aan het overleg van de 28 actieve bewonerscommissies. De organisatie is er op ingericht om de vraagstukken en problemen die er spelen in de wijk, tijdig te signaleren en hierop bij te sturen. Waar nodig doen we dit samen met onze partners.

Naast de inzet in de wijk, is een goede dienstverlening aan onze huurders van groot belang. We hechten hieraan veel waarde en meten jaarlijks de tevredenheid van huurders. Huurders zijn positief over onze dienstverlening. Zo is Woonpartners sinds 2006 in het bezit van het KWH-huurlabel. In 2011 ontvingen we het gouden KWH-huurlabel.

Onze belangrijkste strategische opgaven van de afgelopen jaren waren:

- We sturen op de klantwaarde van onze woningen;
- Een woningaanbod dat aansluit bij de mogelijkheden en verwachtingen van onze doelgroepen;
- Samen met partners komen tot een gedeelde visie op stad en samenleving;
- De kwaliteit van de bestaande wijken blijft in stand, hieraan werken we samen met onze partners;
- Onze organisatie kan de toekomstige markt aan (kennis en capaciteit passend bij de opgaven);
- We behouden de financiële ruimte om onze volkshuisvestelijke taak uit te voeren.



WOONPARTNERS

Organisatie in ontwikkeling

De afgelopen jaren zijn woningcorporaties geconfronteerd met diverse externe ontwikkelingen en nieuwe regelgeving. Dit legt een grote (financiële) druk op de organisatie en vraagt om het maken van scherpe keuzes. Niet alleen voor de werkzaamheden die we doen, maar ook voor de ontwikkeling van onze organisatie. Met de reorganisatie in 2012 hebben we een belangrijke stap gezet in de professionalisering van de organisatie en is het aantal fte's teruggebracht vanuit het oogpunt van efficiency. De komende jaren werken we aan de verdere professionalisering van de organisatie, we investeren daarvoor in onze medewerkers en streven tegelijk lagere lasten na. Op deze manier zijn we als organisatie klaar voor de toekomst en in staat om onze opgaven blijvend waar te kunnen maken.

Terugblik: onze prestaties

Opgaven en ambities

Onze opgaven voor de afgelopen jaren zijn beschreven in de prestatieafspraken die samen met de gemeente Helmond en de andere woningcorporaties in Helmond zijn opgesteld. Een viertal opgaven springt hieruit naar voren, dit zijn:

- Zorgdragen voor voldoende betaalbare woningen; 70% van de sociale huurwoningen heeft een huur lager dan 2^{de} aftoppingsgrens.
Vanzelfsprekend vinden wij het van belang dat huurders bij ons een voor hen betaalbare woning kunnen huren. De afgelopen jaren had ongeveer 90% van onze woningvoorraad een huurprijs tot de 2^{de} aftoppingsgrens (€ 618,24). Daarvan behoort zo'n 20% tot de categorie 'goedkoop'. Op dit moment stellen we een nieuw huurbeleid op, gericht op een betaalbare woningvoorraad en in aansluiting op het passend toewijzen.
- Gemiddeld energielabel C in 2021.
De afgelopen periode hebben we investeringen in duurzaamheid gedaan conform ons energiebesparingsplan. Als onderdeel van het planmatig onderhoud zijn onder andere woningen (beter) geïsoleerd en installaties vervangen. Daarnaast zijn labelverbeteringen bewerkstelligd door sloop-nieuwbouw. Op dit moment heeft ons bezit (bijna) gemiddeld label C. Omdat investeringen in duurzaamheid bijdragen aan de vermindering van woonlasten, investeren we de komende jaren extra in duurzaamheid.
- Leefbare buurten en wijken en betrokkenheid huurders verhogen.
Als Woonpartners hechten we veel belang aan leefbare buurten en wijken waarin onze bewoners participeren. Zo hebben we wijkvisies opgesteld en vormen onze buurtbeheerders dagelijks de oren en ogen in de wijk. Daarnaast participeren we actief in het wijkgericht werken van de gemeente, betrekken we bewoners bij activiteiten in de buurt, is geïnvesteerd in de veiligheid in huis en in de directe omgeving en nemen we deel aan diverse activiteiten in het kader van sociaal beheer, zoals activiteiten van het Kernteam woonoverlast, portiekgesprekken, overleg met politie en het Helmond Interventie Team. Onze inzet in de wijk is daarmee groot. Wel kunnen we nog stappen zetten op het gebied van participatie, waarmee reeds een start is gemaakt.
- Invulling geven aan wonen en zorg (levensloopbestendig, aanpassen bestaande voorraad).
In 2013 gaven we op verschillende terreinen vorm aan samenwerking met andere partijen om wonen te verbinden met welzijn en zorg. Dit doen we door het ontwikkelen van specifiek beleid en het realiseren van passende huisvesting en bijbehorende (welzijns- en zorg)voorzieningen, diensten en producten. In het verlengde hiervan stellen we jaarlijks 40 woningen beschikbaar voor specifieke doelgroepen en maken hierover afspraken met de gemeente. Daarnaast verhuren we ongeveer 200 woningen aan diverse zorg- en welzijnsinstellingen en hebben we bijna 1.500 woningen voor de doelgroep ouderen in ons bezit (appartementen en grondgebonden). Bij nieuwbouw houden we rekening met de levensloopbestendigheid van woningen. In de afgelopen jaren zijn woningen gebouwd conform het concept 'aanpasbaar en toegankelijk bouwen'.



WOONPARTNERS

Belanghebbenden

Een goede relatie met onze belanghebbenden is van groot belang om onze doelen te kunnen realiseren. Hiervoor hebben we regelmatig overleg en werken we op diverse niveaus en thema's met elkaar samen. Dit doen we zowel met (lokale) partners in de wijk, als op regionaal niveau met gemeenten en woningcorporaties. In de afgelopen jaren hebben we met de gemeente en collega corporaties in Helmond prestatieafspraken gemaakt over onze inzet. Naast de medewerkers in de wijk hebben onze wijkregisseurs en de directeur-bestuurder een belangrijke rol in de verbinding naar 'buiten'. De samenwerking met onze belanghebbenden is vruchtbaar en goed.

Onze huurders betrekken wij op diverse manieren bij Woonpartners. Dit gebeurt dagelijks door onze medewerkers in de wijk, aan de telefoon of balie, maar ook in de overleggen met een van de vele actieve bewonerscommissies. Met de Huurders Belangenvereniging (HBV) wordt iedere zes weken vergaderd. Zij worden onder andere betrokken bij het opstellen van beleid, de begroting en het jaarplan. In de afgelopen jaren is dit niet altijd in goede afstemming met de HBV opgepakt, waardoor de relatie op dit moment 'broos' is. We werken er hard aan om het vertrouwen terug te winnen en betrekken de HBV actief. Als organisatie kunnen we nog stappen zetten in het consequent en tijdig betrekken en informeren van de HBV bij voor hen relevante thema's. Dit is een punt van aandacht voor de directeur-bestuurder.

Vermogen

Woonpartners heeft een solide financiële positie. Dit is gedurende de hele periode van visitatie het geval geweest. Financiële continuïteit heeft de hoogste prioriteit, op deze manier zijn we namelijk in staat om de dienstverlening aan onze huurders nu en op termijn te garanderen. De meerjarenprognoses voor WP voldoen aan alle externe normen. Vanzelfsprekend zullen we, mede als gevolg van opgelegde heffingen en het betaalbaar houden van onze woningvoorraad, goed op onze centen moeten letten. We kunnen een euro maar één keer uitgeven en moeten dus keuzes maken waaraan we dit doen. Dit zien we bijvoorbeeld terug in het maken van een goede afweging tussen nieuwbouw of renovatie van woningen.

Governance

Een belangrijk ijkpunt voor de inrichting van de governance binnen onze organisatie is de governancecode woningcorporaties. Woonpartners voldoet hieraan. In het laatste kwartaal van 2015 implementeren we de nieuwe governancecode, als basis voor de komende jaren. Onderdeel daarvan is het benoemen van de remuneratiecommissie. In de periode van visitatie is een tweetal nieuwe leden toegetreden tot de raad van toezicht, waaronder de nieuwe voorzitter. Beide leden zijn openbaar geworven op basis van een profielschets. De afgelopen periode is samen met de RvT de focus gelegd op de strategische vraagstukken voor Woonpartners. Deze vraagstukken staan inmiddels volop in de aandacht van de RvT. De uitdaging blijft om ook in discussies op strategisch niveau het gesprek te voeren en niet teveel in details te treden (al is dit soms noodzakelijk).

Voor de raad van toezicht zijn er een aantal belangrijke onderwerpen waarvoor de komende periode extra aandacht is. Dit betreft de invulling van planning en control in de organisatie (mede ingegeven door de nieuwe regelgeving), de verdere professionalisering van de organisatie en het verlagen van de bedrijfslasten. Bij de aanstelling van de nieuwe directeur-bestuurder en de interim bestuurder eind 2014, is dit nadrukkelijk als opdracht meegegeven en dit is regelmatig onderwerp van gesprek.



WOONPARTNERS

In voorbereiding: nieuw ondernemingsplan

Op dit moment hebben we een start gemaakt om te komen tot een nieuw ondernemingsplan voor de jaren 2016-2020. Duidelijk is dat het overheidsbeleid een grote impact heeft op de keuzes die we (kunnen) maken. Bij het opstellen van ons nieuwe ondernemingsplan betrekken we onze interne en externe belanghebbenden. De visitatie komt daarbij op een voor ons mooi moment. De input uit de visitatie gebruiken we bij het opstellen van ons nieuwe ondernemingsplan.

We gaan graag in gesprek

Met dit position paper schetsen wij voor u een eerste beeld van wie we zijn, wat we willen bereiken en waar we op dit moment staan. Dit paper is te kort om een volledig beeld te geven. In de gesprekken die komen, leveren we daarom graag een inhoudelijke verdieping en benodigde toelichting. Mochten er vooraf al vragen zijn, dan vernemen wij deze graag.

Met vriendelijke groet,

Peter van Heeswijk
Directeur-bestuurder

Factsheet maatschappelijke prestaties

Prestatieveld 1: Huisvesting primaire doelgroep

Woningvoorraad:

	Goedkoop < € 403,06	Betaalbaar € 403,06 - € 618,24	Duur € 618,24 - € 710,68	Geliberaliseerd > € 710,68	Aantal totaal
2011	24%	64%	10%	2%	7.405
2012	22%	69%	7%	2%	7.411
2013	18%	71%	8%	3%	7.460
2014	17%	71%	8%	4%	7.453

Woonpartners verhuurt haar woningen via Wooniezie.nl. Een gezamenlijk verhuursysteem waarin woningzoekenden op een woning reageren via het optie-, aanbod-, loting- en een direct-te-huur model.

Jaarlijks verhuurt Woonpartners tussen de 550 en 650 woningen. Met de Starters Rente Regeling bieden wij starters de mogelijkheid een woning te kopen omdat de hypotheeklast lager uitvalt.

Om mensen die in betalingsproblemen verkeren te helpen, heeft Woonpartners geparticipeerd in het VIP-project en Stichting MicroHulp Helmond ondersteund. Daarnaast sluiten wij betalingsregelingen af met onze huurders.

Woonpartners verhuurt minimaal 90% van haar woningen aan huurders die behoren tot de primaire doelgroep (inkomen tot € 34.911). De afgelopen 4 jaar betrof dit percentage: 93%, 92% 95% en 95%.



Prestatieveld 2: Huisvesting specifieke doelgroepen

Aantal aangepaste woningen via de Wmo:

2011: 170 2013: 82
2012: 109 2014: 71

Geschikte huisvesting ouderen

3 woonvormen voor senioren (2014):

- “Verzorgd Wonen”: woonzorgcentrum Rivierenhof (120 appartementen) en woonzorgcentrum Keyserinnedaal (25 appartementen)
- “Geschikt Wonen”: ruim 300 appartementen in geclusterde complexen met voorzieningen. Complexen Brouwhorst, De Kortenaar en Rozenhof, alle met steunpunt of steunpunt plus.
- Appartementencomplexen voor senioren (ruim 350 woningen) en ruim 600 verspreid gelegen seniorenwoningen.
- Circa 2.500 woningen worden aangemerkt als zogenaamde nultredenwoning.

Huisvesting bijzondere doelgroepen

Woonpartners heeft met diverse organisaties afspraken gemaakt om passende woningen aan te bieden voor kandidaten die behoren tot een bijzondere doelgroep. Instellingen huren van ons geschikte woonruimte en hebben daarnaast de mogelijkheid een deel van de vrijkomende woningen in Wooniezie aan te bieden aan hun kandidaat.

Het aantal woonplekken in 2014, per instelling:

Stichting ORO: 111
Stichting LAT: 22
Samenwerkende Woon- en Zorgvoorzieningen voor gehandicapten: 12
Stichting Maatschappelijke Opvang Helmond e.o.: 60
Geestelijke Gezondheidszorg: 3 (groepsbewoning)
Stichting Bijzonder Jeugdwerk Brabant: 1 (voormalige pastorie)
Zorggroep Helmond: 15 kamers
Atlant Groep: 13 kamers

Aantal gehuisveste statushouders:

2011: 19 2013: 6
2012: 25 2014: 13



Prestatieveld 3: Kwaliteit van de woningen en woningbeheer

Vanaf 1 januari 2012 is de totale uitvoering van reparatieverzoeken overgedragen aan gespecialiseerde onderhoudsbedrijven. De eigen onderhoudsdienst is daarmee opgeheven.

Woonpartners laat de kwaliteit van haar dienstverlening jaarlijks meten door KWH. Vanaf de deelname in 2006 heeft Woonpartners altijd het KWH-Huurlabel behaald. In 2011 ontvingen we het Gouden KWH-Huurlabel.

We houden huurders, woningzoekenden en andere relaties op de hoogte van het beleid van Woonpartners, diensten en producten, beheer en andere relevante volkshuisvestelijke zaken. Dit doen we onder meer met persberichten, advertorials, brochures, onze website, het bewonersmagazine 'Woonpartner!', digitale nieuwsbrieven voor huurders en voor belanghouders en social media.

Woonpartners investeert in duurzaamheid! De energie index is gedaald van 1,80 in 2011, naar 1,60 in 2014 = gemiddeld label C.



Onderhoudsuitgaven:

	Klachtonderhoud	Mutatieonderhoud	Plan- + projectonderhoud	Overig onderhoud
2011	€ 1.713.469	€ 1.066.611	€ 4.985.651	€ 159.716
2012	€ 1.250.367	€ 963.708	€ 4.950.693	€ 166.466
2013	€ 1.839.590	€ 842.557	€ 6.171.468	€ 155.128
2014	€ 1.424.908	€ 1.009.938	€ 4.673.572	€ 209.830





WOONPARTNERS

Prestatieveld 4: (des)Investeren in vastgoed

Nieuwbouw:

2012: 81 huurwoningen, 41 koopwoningen Woonpartners en 29 koopwoningen derden via Woonpartners.

2013: 55 huurwoningen, 33 koopwoningen (waarvan 14 verkocht en uiteindelijk 27 in de verhuur genomen) en 4 groepswoningen.

2014: 19 huurwoningen.

Sloop:

2011: 86 huurwoningen

2012: 41 huurwoningen

2013: 0 huurwoningen

2014: 2 huurwoningen

Aantallen renovatie en groot onderhoud:

2011: renovatie van 134 woningen en groot onderhoud bij 117 woningen

2013: renovatie van 372 woningen

2014: renovatie van 19 woningen

Renovatie en groot onderhoud betreft diverse ingrepen: onder andere isolatie, plaatsen dubbel glas, schilderwerk, vervangen kozijnen en daken en het vernieuwen van toiletten, badkamers en keukens.

Brede School Helmond-Noord

In 2011 is de Brede School in Helmond-Noord opgeleverd. Dit gebouw bestaat uit circa 5.450 m² voor huisvesting van een basisschool, een school voor middelbare beroepsopleidingen, een kinderdagverblijf, een gymzaal en diverse bijbehorende kantoorruimten.



Samen met partners wijkvisies en wijkactieplannen voor onze wijken ontwikkeld!

Woonpartners heeft 28 actieve bewonerscommissies en een betrokken HBV!

Woonpartners is op veel manieren bezig met de leefbaarheid in de wijken. Vanuit onze organisatie participeren en faciliteren we breed op wijk- en projectniveau. Wij zien het als regulier werk. Onze bijdrage bestaat uit:

- actieve participatie in het wijkgericht werken van de gemeente;
- bewonersparticipatie;
- het treffen van maatregelen bij leegstaande woningen om de situatie leefbaar en beheersbaar te houden;
- het vergroten van de veiligheid in huis en in de directe woonomgeving;
- de inzet van een aantal buurtbeheerders;
- deelname aan diverse activiteiten in het kader van sociaal beheer;
- bestrijden van burenoverlast;
- deelname (ook financieel) aan festiviteiten op complex-, buurt- en wijkniveau;
- beloning van goed woongedrag via de WP-Servicekaart.

De WP-Servicekaart

Ongeveer 3.500 huurders hebben een WP-servicekaart.

Zij krijgen daarmee:

- extra huurdersonderhoud (voor rekening van Woonpartners);
- een kortingspas voor een aantal winkels en eetgelegenheden in Helmond;
- een voordelige verhuisservice en de mogelijkheid om de boedelbak van Woonpartners te huren;
- waardecheques voor deelnemers die voldoen aan een aantal voorwaarden (met betrekking tot goed huurderschap) die te gebruiken zijn bij de aangesloten Helmondse ondernemers. Huurders kunnen de waardecheques ook inzetten om een project in de sfeer van leefbaarheid te bekostigen. Woonpartners kan in dat geval het bedrag dat zij aan waardecheques inleveren verdubbelen.

Uitgaven leefbaarheid:

2011 €	€ 843.966
2012 €	€ 824.702
2013 €	€ 331.113
2014 €	€ 189.594



Overzicht geïnterviewde personen

raad van toezicht Woonpartners

de heer B. van der Cammen, voorzitter
de heer N. Dijkhuizen
de heer G. van de Heuvel
de heer J. Smelt
mevrouw I. Stommels

directeur-bestuur Woonpartners

de heer P. van Heeswijk

directieteam+ Woonpartners

de heer Ch. Huppertz, sectormanager klant & vastgoed
mevrouw E. Romero Jodar, sectormanager bedrijfsvoering
de heer C. Schuurmans, interne auditor

ondernemingsraad Woonpartners

mevrouw C. van Zantvoort
mevrouw K. Verschuren
mevrouw E. van Anen

medewerkers Woonpartners

de heer W. Smits, afdelingsmanager vastgoedbeheer
mevrouw A. Ehrismann, afdelingsmanager klanten
de heer R. van de Ven, senior medewerker P&C
mevrouw M. Geubbels, afdelingsmanager staf
de heer P. Geurts, wijkregisseur
mevrouw B. Verkampen-Gulinck, adviseur strategie en beleid

gemeente Helmond

de heer F. Stienen, wethouder
de heer T. Middel, beleidscoördinator wonen
de heer E. Boogaarts, beleidscoördinator wonen

Huurders Belangen Vereniging Woonpartners

de heer J. van Bruggen, voorzitter
mevrouw R. Kerren-van Stiphout, secretaris
de heer W. Boonstra

Collega-corporaties

de heer P. Smidt, directeur-bestuurder Compaen

de heer L. van Stiphout, directeur-bestuurder Volksbelang
de heer C. Theuws, directeur-bestuurder Bergopwaarts

Lev-groep

mevrouw J. Bach, regiomanager

Maatschappelijke Opvang Helmond

de heer J. Feuerriegel, directeur

Atlantgroep

de heer F. Vleming

Korte cv's visitatoren

Onno Peer (voorzitter) werkt als zelfstandig adviseur bij organisatieveranderingen en in de rol van programmamanager en procesbegeleider bij het oplossen maatschappelijke vraagstukken. Zijn specifieke ervaring ligt op het snijvlak van publieke en private samenwerking op terreinen als (integrale) gebiedsontwikkeling, herstructurering en de aanpak van (georganiseerde) criminaliteit en overlast. Tot eind 2014 was hij directeur van het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid, daarvoor was Onno vestigingsdirecteur voor woningcorporatie Woonbron in de Rotterdamse deelgemeente Hoogvliet. In de periode 1998-2002 was Onno bestuurder in de Amsterdamse deelraad Slotervaart.

Evert Bartlema (lid) is sinds 1 oktober 2015 directeur van 'Samenwerking', een kleine woningcoöperatie met 1.100 monumentale verhuureenheden in Amsterdam-Zuid. Daarnaast is hij commissaris bij Vestia. Hij heeft een lange ervaring in de corporatiesector, onder andere als vestigingsdirecteur bij Rochdale, manager bij de Alliantie in Hilversum en stafmedewerker bij de Amsterdamse Federatie van Woningcorporaties. Hij was tevens 8 jaar bestuurder in het Amsterdamse stadsdeel Westerpark, met onder andere wonen en welzijn in zijn portefeuille.

Jan Wachtmeester (secretaris) werkt 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 **Woonpartners** 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: Utrecht

Datum: 1-9-2015

Naam, functie, handtekening:

Jan Haagsma, directeur Cognitum



Onno Peer verklaart hierbij dat de visitatie van **Woonpartners** in 2015 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Onno Peer heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

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

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

Plaats: Amsterdam

Datum: 15-9-2015

Naam, handtekening:

Onno Peer



Evert Bartlema verklaart hierbij dat de visitatie van **Woonpartners** in 2015 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Evert Bartlema heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

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

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

Plaats: Amsterdam

Datum: 15-9-2015

Naam, handtekening:

Evert Bartlema



Jan Wachtmeester verklaart hierbij dat de visitatie van **Woonpartners** in 2015 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

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

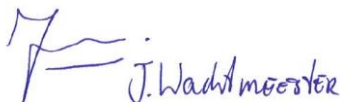
In de vier jaar voorafgaand aan de visitatie heeft **Jan Wachtmeester** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke band gehad met de corporatie.

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: 15-9-2015

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 aantoonbaar 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 Woonpartners, 23 juli 2003
- bestuursreglement, 12 december 2012
- bestuursreglement, 27 augustus 2014
- lijst bestuursbesluiten, 2011 t/m 2014
- gedragscode integriteit, november 2014
- verbindingsstatuut, 12 december 2012
- reglement procuratie & mandatering, oktober 2014
- rooster van aftreden raad van commissarissen, zonder datum
- reglement raad van toezicht, 24 april 2002
- reglement raad van toezicht, nieuwe versie 2015
- profielschets raad van toezicht algemeen, 2013
- profielschets raad van toezicht voorzitter, 2013
- governancecode 2011, uitwerking, 2010
- governancecode 2011, uitwerking, 2014
- checklist governancecode, juli 2015
- investeringsbeleid, 2010
- voorstel instelling Audit Commissie en Vastgoed Commissie en rollen controller en bestuurssecretaris versus Raad, augustus 2013
- agenda's en verslagen vergaderingen raad van toezicht, 2011 t/m 2014
- verslagen auditcommissie, 2013-2014
- verslagen vastgoedcommissie 2013-2014
- verslagen zelfevaluatie raad van toezicht, 2011 t/m 2014
- jaarverslagen 2010 t/m 2014
- visitatierapport 2007-2010, oktober 2011
- organogram 2015

Opgaven en Ambities

Opgaven

- woonvisie Helmond 2010-2020
- prestatieafspraken 2008-2010 (2015) tussen de gemeente Helmond, Woonpartners, Bergopwaarts, WoCom, Compagnie, Volksbelang
- prestatieafspraken 2012-2015 tussen de gemeente Helmond, Woonpartners, Bergopwaarts, WoCom, Compagnie, Volksbelang, actualisatie januari 2013
- verslagen bestuurlijk overleg gemeente Helmond en woningcorporaties, 2011 t/m 2014
- verslagen directeurenoverleg woningcorporaties 2011 t/m 2014
- factsheets wijken Helmond, 2014
- krimpkaart van Helmond, 1 augustus 2012

- conclusies woningmarktonderzoek Zuidoost-Brabant 2014
- economische gebiedsanalyse Helmond, februari 2012
- bevolkings- en woningbehoefteprognose Noord-Brabant, actualisering 2011
- de woonmilieus in Helmond, 4 april 2012
- ontwikkelingsplan wonen zorg welzijn, gemeente Helmond 2009
- samenwerkingsovereenkomst buurtbeheer tussen de gemeente Helmond, Woonpartners, Volksbelang, WoCom en Compaen, 16 november 2011
- samenwerkingsovereenkomst centrum Woonpartners tussen gemeente Helmond en Woonpartners, 25 juni 2010
- samenwerkingsovereenkomst Weverspoort tussen gemeente Helmond, Woonpartners, Wijkontwikkelingsmaatschappij Helmond Binnenstad en Volksbelang, 25 juni 2010

Ambities

- ondernemingsplan 2008-2012
- ondernemingsplan 2012-2016
- overzicht doelen Ondernemingsplan 2012-2016
- ondernemingsplan 2014-2015
- toekomstvisie 2013
- strategisch voorraadbeleid 2011-2020, 2012-2021 en diverse achterliggende stukken
- wensportefeuille 2015
- verhuur aan zorginstellingen
- wijkvisies Brouwhuis, Rijpelberg, Oost, Noord
- jaarplannen 2011 en 2012 van diverse afdelingen van Woonpartners
- resultaten KWH label, 2011 t/m 2015
- beleid 10% vrije ruimte, 2012
- energiebeleid, 2013
- geliberaliseerde huur 2014
- huurbeleid 2013
- onderhoudsbeleid 2013
- scootmobielenbeleid 2013
- visie op leefbaarheid 2012
- zav-beleid 2012
- verkoopbeleid 2010

Belanghebbenden

- sociaal Plan Helmond, 1 mei 2013
- participatieovereenkomst tussen Woonpartners en de Huurdersraad (Huurders Belangen Vereniging Woonpartners), 27 november 2008
- verslagen overleg Woonpartners – Huurdersbelangenvereniging Woonpartners 2011 t/m 2014
- memo Woonpartners over invulling participatie, 11 juni 2014
- verslagen overleg Woonpartners met bewonerscommissies, 2011 t/m 2014
- verslag stakeholdersmiddag woonruimteverdeling, 19 september 2012
- jaardocument 2014 Savant Zorg
- Lev groep, jaarverslag 2014

- SMO regio Helmond, jaarverslag 2014
- Atlant Groep, jaarverslag 2014
- toelichting reorganisatie, adviesaanvraag OR, 1 juni 2012
- verslagen overlegvergaderingen met OR, 2011 t/m 2014

Vermogen

- jaarverslagen 2010 t/m 2014
- jaarrekeningen 2011 t/m 2014
- accountantsverslagen 2011 t/m 2014
- managementletters 2011 t/m 2014
- aanpak en voortgang risicomanagement, 2013 en 2014
- begrotingen 2011 t/m 2014
- kwartaalrapportages 2011 t/m 2014
- diverse maandrapportages 2011, 2012, 2013 en 2014
- voortgangsrapportages projectontwikkeling, 2011 t/m 2014
- solvabiliteitsoordeel 2011, 2012
- oordeelsbrief 2011, 2012, 2013
- toezichtsbrief 2014
- CIP 2011, 2012, 2013 en 2014
- continuïteitsoordeel 2011, 2012
- faciliteringsvolume 2011, 2012, 2013
- verloop bedrijfswaarde 2011, 2012, 2013
- treasurystatuut, 2014
- financieel beleid, 2010
- kaderbrief Woonpartners 2012, 2013, 2014
- kaderbrief MJB 2016-2020

Uitgebreid overzicht prestaties

Hieronder wordt de prestatietabel weergegeven zoals deze door de visitatiecommissie in samenwerking met [corporatie] is opgesteld voor het onderdeel presteren naar opgaven en ambities.

De cijfers in de tabellen zijn de cijfers zoals deze door de visitatiecommissie zijn gegeven (en in het rapport per prestatieveld zijn opgenomen en beargumenteerd).

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
- 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.

Externe opgaven	Ambities	Prestaties	beoordeling prestaties in relatie tot de opgaven																														
1. Huisvesting primaire doelgroep			7,0																														
1.1 Woningtoewijzing en doorstroming (zoals beschikbaarheid, passend toewijzen, tegengaan woonfraude, keuzevrijheid, wachtlijst, leegstand, maatregelen specifieke doelgroepen zoals starters, statushouders of jongeren)			7																														
Zorgdragen voor voldoende betaalbare woningen; 70% van de sociale huurwoningen heeft een huur lager dan 2de aftoppingsgrens. Onderzocht wordt de mogelijkheid van 1 portaal/website waarop inzicht voor woningzoekenden wordt geboden ten aanzien van het gehele woningaanbod (zo mogelijk op niveau van Zuid-Oost Brabant).	Woonpartners zorgt voor voldoende woningen voor de huishoudens met een inkomen tot € 34.085.	Beschikbaarheid: <table><tr><th></th><th>Goedkoop</th><th>Betaalbaar</th><th>Duur</th><th>Geliberaliseerd</th><th>Aantal totaal</th></tr><tr><td>2011</td><td>24%</td><td>64%</td><td>10%</td><td>2%</td><td>7.405</td></tr><tr><td>2012</td><td>22%</td><td>69%</td><td>7%</td><td>2%</td><td>7.411</td></tr><tr><td>2013</td><td>18%</td><td>71%</td><td>8%</td><td>3%</td><td>7.460</td></tr><tr><td>2014</td><td>17%</td><td>71%</td><td>8%</td><td>4%</td><td>7.453</td></tr></table> Aantal woningen opnieuw verhuurd (via Wooniezie): 2011: 588 2012: 557 2013: 645 2014: 598 Vrijkomende woningen van Woonpartners (en collega corporaties) worden gepubliceerd in Wooniezie. Wooniezie is een online woonruimtebemiddelingssysteem, waarin de woningzoekende zelf kan kiezen via welke module hij reageert op het beschikbare aanbod (combinatiemodel). Er is een optie-, aanbod-, loting- en een direct-te-huurmodule. Afhankelijk van de vooraf bepaalde criteria worden de woningen toegewezen. Voor het optiemodel is de plaats in de wachtrij bepalend. Voor het aanbodmodel geldt de langste inschrijftijd. De lotingmodule voorziet in een automatische loting waarbij iedereen evenveel kans heeft. Voor de direct-te-huurmodule geldt dat de woning wordt toegewezen aan diegene die het eerst reageert. Naast de verhuringen middels Wooniezie worden er woningen tijdelijk verhuurd, bijvoorbeeld in herstructureringsgebieden. Dit betrof het volgende aantal woningen: 45 (2011), 82 (2012), 31 (2013) en 26 (2014). 2011: aandeel verhuringen via aanbodmodel 44%, via Winkel en bemiddeling 25% 2012: aandeel verhuringen via aanbodmodel 44,7%, via Direct te huur en Loting 12,4 % en via Winkel en bemiddeling 27 % 2013: aandeel verhuringen via aanbodmodel 50 %, via Direct te huur en Loting 32,2 % en via Winkel en Bemiddeling 15,4 %		Goedkoop	Betaalbaar	Duur	Geliberaliseerd	Aantal totaal	2011	24%	64%	10%	2%	7.405	2012	22%	69%	7%	2%	7.411	2013	18%	71%	8%	3%	7.460	2014	17%	71%	8%	4%	7.453	
	Goedkoop	Betaalbaar	Duur	Geliberaliseerd	Aantal totaal																												
2011	24%	64%	10%	2%	7.405																												
2012	22%	69%	7%	2%	7.411																												
2013	18%	71%	8%	3%	7.460																												
2014	17%	71%	8%	4%	7.453																												

Externe opgaven	Ambities	Prestaties	beoordeling prestaties in relatie tot de opgaven
		2014: Aandeel verhuringen via aanbodmodel 50 %, via Direct te huur en Loting 32,2 % en via Winkel en Bemiddeling 15,4 % Passend toewijzen (toewijzingen aan doelgroep van beleid) 2011: 93% verhuurd aan huishoudens die tot de primaire doelgroep behoren 2012: 92% verhuurd aan huishoudens die tot de primaire doelgroep behoren 2013: 95% verhuurd aan huishoudens die tot de primaire doelgroep behoren 2014: 95% verhuurd aan huishoudens die tot de primaire doelgroep behoren Wachttijd 2011: aandeel geslaagde woningzoekenden met inschrijftijd < 1 jaar 27,25% 2012: aandeel geslaagde woningzoekenden met inschrijftijd < 1 jaar 25,7%, aandeel geslaagde woningzoekenden met inschrijftijd > 3 jaar 36, % 2013: aandeel geslaagde woningzoekenden met inschrijftijd < 1 jaar 22,0 %, aandeel geslaagde woningzoekenden met inschrijftijd > 3 jaar 38,9 % 2014: aandeel geslaagde woningzoekenden met inschrijftijd < 1 jaar 22,0 %, aandeel geslaagde woningzoekenden met inschrijftijd > 3 jaar 38,9 % Mutatiegraad 2011: 8,56% 2012: 8,18% 2013: 9,34% 2014: 8,27% Huurderving (ten laste van exploitatie) 2011: €337.018 2012: €360.882 2013: €502.279 2014: € 447.307 Kopers van een woning kunnen gebruik maken van de Starters Rente Regeling (Social Finance).	
Invullen taakstelling huisvesten statushouders. Woonpartners neemt 50% voor haar rekening. Taakstelling is: 2011: 52	conform opgave	Woonpartners heeft de volgende aantallen statushouders gehuisvest: 2011: 19 2012: 25 2013: 6	

Externe opgaven	Ambities	Prestaties	beoordeling prestaties in relatie tot de opgaven
2012: 28 2013: 57 2014: 83 totaal: 220		2014: 13 totaal: 63 50% van de taakstelling is 110.	
1.2 Betaalbaarheid (zoals huurprijsbeleid, kernvoorraadbeleid, overige woonlasten, aanpak huurachterstanden)			7
Een minimale kernvoorraad van 7.180 woningen tot 2015. Daarvan 70% met een huurniveau onder de aftoppingsgrens voor 3 en meerpersoonshuishoudens (5.205 woningen).	Een woningaanbod dat aansluit bij de huidige en toekomstige mogelijkheden en verwachtingen van onze doelgroepen. Woonpartners creëert extra aanbod voor de doelgroep met middeninkomens door het aantal woningen met een huur boven de huurtoeslaggrens te vergroten. We versterken binnen onze organisatie de focus, kennis en kunde voor dit segment van de woningmarkt.	Huurprijsbeleid 2011: 1,3% (inlatievolgend) geen differentiatie 2012: 2,3% (inlatievolgend) geen differentiatie 2013: 4 % voor sociale en geliberaliseerde woningen. Daarnaast inkomensafhankelijk: 4,5 % voor middeninkomens (dit zijn huishoudinkomens van € 33.614 tot € 43.000) en 6,5 % voor hogere inkomens (dit zijn huishoudinkomens boven € 43.000). 2014: 3 % voor sociale woningen en 4% voor geliberaliseerde woningen. Daarnaast inkomensafhankelijk: 6,5 % voor hogere inkomens (dit zijn huishoudinkomens boven € 43.602). Kernvoorraad 2011: 98% sociale huurwoningen 2012: 98% sociale huurwoningen 2013: 97% sociale huurwoningen 2014: 96,5% sociale huurwoningen Huurachterstanden 2011: 0,95% van de jaarhuur (huursaldo) 2012: 0,90% van de jaarhuur (huursaldo) 2013: 1,8 % van de jaarhuur (saldo alle vorderingen op zittende huurders) 2014: 1,4% van de jaarhuur (saldo alle vorderingen op zittende huurders) Voorkomen huurachterstanden Woonpartners bewaakt actief de huurachterstand. We versturen hierover brieven aan onze huurders en nemen persoonlijk met hen contact op. Om verdere problemen te voorkomen, benaderen we huurders actief om een betalingsregeling te treffen. Woonpartners participeerde in de eerste helft van 2011 in het zogenaamde VIP-project. Dit project had tot doel te voorkomen dat mensen met een problematische huurachterstand uit hun huis worden gezet. Per 1 juli 2011 is hiermee gestopt, in overleg met de woningcorporaties en gemeenten, gelet op de kosten en de meerwaarde. Met het beëindigen van het VIP-project heeft Woonpartners gezocht naar andere mogelijkheden om mensen met een problematische huurachterstand te helpen. Voor een proefperiode van een jaar ondersteunden we sinds 2011 Stichting MicroHulp Helmond. Deze stichting verstrekt financiële ondersteuning aan mensen die door	

Externe opgaven	Ambities	Prestaties	beoordeling prestaties in relatie tot de opgaven
		omstandigheden in een (dreigende) schrijnende financiële noodsituaties terecht zijn gekomen. Medio 2013 is dit project gestopt, daar wij de meerwaarde niet onderkennen. Aantal uitzettingen (merendeel vanwege huurachterstanden): 2011: 29 2012: 31 2013: 48 2014: 32	

Externe opgaven	Ambities	Prestaties	beoordeling prestaties in relatie tot de opgaven
2 Huisvesting specifieke doelgroepen			7,5
2.1 Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte			7
Invulling geven aan wonen en zorg (levensloopbestendig, aanpassen bestaande voorraad). Uitgangspunt is mensen zo lang mogelijk zelfstandig te laten wonen.	Een woningaanbod dat aansluit bij de huidige en toekomstige mogelijkheden en verwachtingen van onze doelgroepen. Woonpartners zorgt voor voldoende woningen voor de bijzondere doelgroepen die, ook in een ontspannende markt, onze hulp nodig houden. Woonpartners beoordeelt concrete vragen om huisvesting van maatschappelijke zorg- en welzijnspartijen vanuit een positieve intentie. We maken woningen toegankelijk, realiseren seniorenwoningen	Geschikte huisvesting ouderen Bij Woonpartners onderscheiden we de volgende woonvormen voor senioren (2014): • “Verzorgd Wonen”: woonzorgcentrum Rivierenhof (120 appartementen en kleinschalig beschermd wonen met zorg van Savant in Brouwhuis) en woonzorgcentrum Keyserinnedaal (25 appartementen die aanleunen tegen het verpleeghuis van De Zorgboog in het Centrum met dezelfde naam). • “Geschikt Wonen”: ruim 300 appartementen in geclusterde complexen met voorzieningen. Hiertoe behoren de complexen Brouwhorst, De Kortenaer en Rozenhof, alle met een zogenaamd steunpunt of steunpunt plus. • Appartementencomplexen voor senioren (ruim 350 woningen) en ruim 600 verspreid gelegen seniorenwoningen. Van het totaal aantal woongelegenheden kunnen circa 2.500 woningen worden aangemerkt als zogenaamde nultredenwoning. Woningaanpassing Woonpartners maakt (meer) woningen geschikt voor ouderen door nieuwbouw en aanpassing van bestaande woningen. Bijvoorbeeld via de Wmo. Is aanpassing van de woning niet mogelijk of niet wenselijk is vanwege de te hoge kosten, is het verhuisprimaat van toepassing (Wooniezie). De belanghebbende verhuist dan naar een woning die wel geschikt is of is aan te passen. In dat geval stellen we een vergoeding voor verhuis- en herinrichtingskosten beschikbaar. De gemeente en de	

Externe opgaven	Ambities	Prestaties	beoordeling prestaties in relatie tot de opgaven					
	en gaan in op concrete vragen van mensen met een zorg of begeleidingsbehoefte.	drie corporaties van Wooniezie, waaronder Woonpartners, hebben afspraken over woningen voor deze doelgroep. Aantal aangepaste woningen via de Wmo: 2011: 170 2012: 109 2013: 82 2014: 71 Woonpartners droeg actief bij aan de totstandkoming van het Wonen Welzijn Zorg-plan 2009-2015. Het digitaal ketenportaal WWZ, www.Guidohelmond.nl, is een samenwerkingsverband tussen Woonpartners, de gemeente Helmond en een tiental andere instellingen op het gebied van wonen, welzijn en zorg. Op de site wordt de bezoeker door de gids Guido (afgeleid van het Engelse woord 'Guide') geholpen bij het vinden van de juiste informatie over wonen, welzijn en zorg.						
2.2 Personen met een (lichamelijke, psychiatrische of verstandelijke) beperking			8					
	Een woningaanbod dat aansluit bij de huidige en toekomstige mogelijkheden en verwachtingen van onze doelgroepen. Woonpartners zorgt voor voldoende woningen voor de bijzondere doelgroepen die, ook in een ontspannende markt, onze hulp nodig houden. Woonpartners beoordeelt concrete vragen om huisvesting van maatschappelijke zorg- en welzijnspartijen vanuit een positieve intentie. We maken woningen toegankelijk, realiseren seniorenwoningen en gaan in op concrete vragen	Met een aantal organisaties en instellingen hebben we taakstellend afspraken gemaakt om passende woningen te verkrijgen voor kandidaten die tot specifieke doelgroepen behoren. Dit is geregeld via de winkelmodule in het woonruimtebemiddelingsstelsel Wooniezie. Eén vooraf bepaald deel (1 op de vijf) van de vrijkomende woningen gaat automatisch naar de winkel. De woningen in deze winkel zijn beschikbaar voor woningzoekenden die in een bijzondere situatie verkeren, zoals geplande sloop van hun woning of verhuizing vanwege de noodzaak van een aangepaste woning of voor instanties die 'winkelen' voor bijzondere doelgroepen. Voor deze doelgroepen zijn er 'sleutels' beschikbaar. In totaal hebben er 83 verhuringen plaatsgevonden in de winkelmodule. Het aandeel van Woonpartners is hierin 65 procent. Woningzoekenden die van de Zorgpoort (Wmo) een indicatie hebben om vanwege een lichamelijke beperking te verhuizen naar een gelijkvloerse of rolstoelgeschikte woning, worden in Wooniezie met voorrang geholpen in het aanbodmodel als zij reageren op woningen met het label 'nultreden' of 'rolstoelgeschikt'. In totaal zijn 16 kandidaten met deze indicatie geslaagd in het vinden van een woning. Alleen de woningen die ingrijpend zijn aangepast, worden via de winkelmodule aangeboden aan de Zorgpoort die een kandidaat voor de betreffende woning kan aandragen. <table><tr><th>Instelling</th><th>Woonpartners</th><th>Woonpartners</th><th>Woonpartners</th><th>Woonpartners</th></tr></table>	Instelling	Woonpartners	Woonpartners	Woonpartners	Woonpartners	
Instelling	Woonpartners	Woonpartners	Woonpartners	Woonpartners				

Externe opgaven	Ambities	Prestaties	beoordeling prestaties in relatie tot de opgaven																									
	van mensen met een zorg of begeleidingsbehoefte.	<table><thead><tr><th></th><th>2011</th><th>2012</th><th>2013</th><th>2014</th></tr></thead><tbody><tr><td>Zorgpoort*</td><td>4</td><td>1</td><td>0</td><td>0</td></tr><tr><td>SMO</td><td>19</td><td>13</td><td>20</td><td>10</td></tr><tr><td>GGZ</td><td>3</td><td>9</td><td>5</td><td>8</td></tr><tr><td>ORO</td><td>2</td><td>2</td><td>1</td><td>1</td></tr></tbody></table> * Met de Zorgpoort zijn aparte afspraken gemaakt: alle woningen die ingrijpend zijn aangepast worden direct aangeboden aan de Zorgpoort. De Zorgpoort heeft hiervoor geen sleutels nodig. Aantal woonplekken per instelling (2014) Stichting ORO: 111 Stichting LAT: 22 Samenwerkende Woon- en Zorgvoorzieningen voor gehandicapten: 12 Stichting Maatschappelijke Opvang Helmond e.o.: 60 Geestelijke Gezondheidszorg: 3 (groepsbewoning) Stichting Bijzonder Jeugdwerk Brabant: 1 (voormalige pastorie) Zorggroep Helmond: 15 kamers Atlant Groep: 13 kamers In het kader van risicomanagement hebben we onze panden voor de huisvesting van bijzondere doelgroepen in 2014 gescreend en gelabeld. Voor een aantal panden geldt een verhoogd risico op leegstand en huurderving. Om die reden besloten we om deze specifieke vastgoedportefeuille af te bouwen.		2011	2012	2013	2014	Zorgpoort*	4	1	0	0	SMO	19	13	20	10	GGZ	3	9	5	8	ORO	2	2	1	1	
	2011	2012	2013	2014																								
Zorgpoort*	4	1	0	0																								
SMO	19	13	20	10																								
GGZ	3	9	5	8																								
ORO	2	2	1	1																								
2.3 Overige huishoudens die zorg en/of begeleiding nodig hebben of specifieke eisen aan hun woning stellen			-																									

Externe opgaven	Ambities	Prestaties	beoordeling prestaties in relatie tot de opgaven																									
3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer			7,3																									
3.1 Woningkwaliteit			7																									
	We sturen op de klantwaarde van onze woningen. Een woningaanbod dat aansluit bij de huidige en toekomstige mogelijkheden en verwachtingen van onze doelgroepen.	Prijs-kwaliteit verhouding 2011: 67 % max. daeb (€ 652,52) 2012: 68% max. daeb (€ 664,66) 2013: 60% max. daeb (€ 681,02) 2014: 61% max. daeb (€ 699,48) Om een meer marktconform huurprijsbeleid vast te stellen heeft Woonpartners in 2013 haar streefhuren gebaseerd op de WOZ-waarde. De streefhuren worden bepaald op basis van een voor elke woning gelijk percentage van de WOZ-waarde van die woning (het WOZ-percentages). In 2013 was dat percentage 4,21 %. Conditie en onderhoudstoestand In juni 2013 heeft Woonpartners het ‘nieuwe’ onderhoudsbeleid vastgesteld. We zijn een procedure gestart om aannemersbedrijven te selecteren om te komen tot betere service, een hogere klanttevredenheid, behoud van de kwaliteit van ons woningbezit en een efficiëntere bedrijfsvoering. Het onderhoudsbeleid bevordert een meer directe relatie tussen de kwaliteit van een woning en de huurprijs van een woning. Het onderhoudsbeleid draagt bij aan het behoud van voldoende woningen in het betaalbare segment. Onderhoudsuitgaven: <table><tr><th></th><th>Klachtond.</th><th>Mutatieond.</th><th>Plan- + projectond.</th><th>Overig ond.</th></tr><tr><td>2011</td><td>€ 1.713.469</td><td>€ 1.066.611</td><td>€ 4.985.651</td><td>€ 159.716</td></tr><tr><td>2012</td><td>€ 1.250.367</td><td>€ 963.708</td><td>€ 4.950.693</td><td>€ 166.466</td></tr><tr><td>2013</td><td>€ 1.839.590</td><td>€ 842.557</td><td>€ 6.171.468</td><td>€ 155.128</td></tr><tr><td>2014</td><td>€ 1.424.908</td><td>€ 1.009.938</td><td>€ 4.673.572</td><td>€ 209.830</td></tr></table> In 2011 hebben we definitief besloten om de uitvoering van reparatieverzoeken door de eigen onderhoudsdienst af te bouwen en de volledige uitvoering over te dragen aan gespecialiseerde onderhoudsbedrijven. Met ingang van 1 januari 2012 is de onderhoudsdienst dan ook volledig opgeheven en worden alle reparatieverzoeken uitgevoerd door de onderhoudsbedrijven. Onderhoudsbeleid		Klachtond.	Mutatieond.	Plan- + projectond.	Overig ond.	2011	€ 1.713.469	€ 1.066.611	€ 4.985.651	€ 159.716	2012	€ 1.250.367	€ 963.708	€ 4.950.693	€ 166.466	2013	€ 1.839.590	€ 842.557	€ 6.171.468	€ 155.128	2014	€ 1.424.908	€ 1.009.938	€ 4.673.572	€ 209.830	
	Klachtond.	Mutatieond.	Plan- + projectond.	Overig ond.																								
2011	€ 1.713.469	€ 1.066.611	€ 4.985.651	€ 159.716																								
2012	€ 1.250.367	€ 963.708	€ 4.950.693	€ 166.466																								
2013	€ 1.839.590	€ 842.557	€ 6.171.468	€ 155.128																								
2014	€ 1.424.908	€ 1.009.938	€ 4.673.572	€ 209.830																								

Externe opgaven	Ambities	Prestaties	beoordeling prestaties in relatie tot de opgaven
		Het onderhoudsbeleid gaat uit van inspecties op basis van de NEN-norm 2767-2. Hierdoor wordt op basis van objectieve normen naar ons bezit gekeken.	
3.2 Kwaliteit dienstverlening			8
	Woonpartners meet de klanttevredenheid van haar bewoners. We behouden het KWH-Huurlabel. De primaire processen zijn op orde.	KWH Woonpartners is vanaf 2004 lid van het Kwaliteitscentrum Woningcorporaties Huursector (KWH). In 2006 werd voor het eerst het KWH-Huurlabel behaald en dat werd de opvolgende jaren behouden tot en met 2014. Het label is geen doel op zich, maar een middel waarmee Woonpartners haar dienstverlening wil toetsen en inzicht wil krijgen in de mate van tevredenheid van haar klanten. Sinds 2010 is Woonpartners een van de weinige corporaties die zich continu laat meten. Dit resulteerde in het Gouden KWH-Huurlabel in 2011. Klacht en geschillen Woonpartners Woonpartners beschikt over een heldere procedure met betrekking tot het indienen en behandelen van klachten en geschillen. Deze procedure voldoet aan de BBSH-eisen en aan de eisen die daaraan vanuit het KWH-Huurlabel worden gesteld. Voor bewoners hebben we alles eenvoudig beschreven in een aparte brochure. Ook via de website kan men informatie opvragen. In de meeste gevallen lukt het ons om samen tot een oplossing te komen als een huurder een klacht heeft. Als huurders toch niet tevreden zijn over de afhandeling van een klacht, kunnen zij zich wenden tot de Gezamenlijke Geschillenadviescommissie (GGAC). Gezamenlijke Geschillenadviescommissie (GGAC) De GGAC is opgericht door de woningcorporaties Compaen, woCom en Woonpartners, samen met het Platform Helmondse Bewonersorganisaties. De leden van deze commissie zijn onafhankelijk en werken niet bij Woonpartners. De GGAC werkt volgens een reglement dat voldoet aan de eisen die het Besluit beheer sociale-huursector stelt. De GGAC maakt het mogelijk voor huurders (en bewonerscommissies) om geschillen in te dienen over de uitvoering van beleid van de woningcorporaties en draagt bij aan een goede klachtafhandeling en een verbetering van de relatie tussen partijen. Aantal ingediende klachten bij de GGAC: 2011: 4 (waarvan 1 niet ontvankelijk) 2012: 17 (waar 7 niet ontvankelijk, 3 geschikt) 2013: 8 (waarvan 5 niet ontvankelijk) 2014: 14 (waar 9 niet ontvankelijk, 1 geschikt) Communicatie	

Externe opgaven	Ambities	Prestaties	beoordeling prestaties in relatie tot de opgaven
		We houden huurders, woningzoekenden en andere relaties op de hoogte van het beleid van Woonpartners, diensten en producten, beheer en andere relevante volkshuisvestelijke zaken. Dit doen we onder meer met persberichten, advertorials, brochures, onze website, het bewonersmagazine 'Woonpartner!' en digitale nieuwsbrieven voor huurders en voor belanghouders. Ook de wijkkranten benutten we voor voorlichting; de buurtbeheerders hebben hierin een eigen column waarin ze alle wijkbewoners informeren over zaken die zij tegenkomen in de dagelijkse praktijk. Daarnaast zijn we vanaf 2014 veel meer aandacht gaan besteden aan communicatie via de sociale media. Het bewonersblad 'Woonpartner!' en digitale nieuwsbrief voor huurders stellen we sinds juli 2014 wijkgericht op. We maken verschillende edities voor vijf wijken (Centrum-Binnenstad, Helmond-Noord, Helmond-Oost, Brouwhuis, Rijpelberg), om huurders gericht te informeren en betrekken bij zaken die voor hen interessant of van belang zijn.	
3.3 Energie en duurzaamheid			7
Gemiddeld energielabel C in 2021.	In de periode 2010-2017 verbetert Woonpartners het label van alle bestaande woningen naar minimaal label C. Woonpartners helpt klanten hun woonlasten te beperken en spant zich in om haar woningen te voorzien van energiebesparende voorzieningen. Daarnaast stimuleert Woonpartners gedragsverandering bij klanten om energiezuinig te wonen.	Het in stand houden van een goede verhuurbaarheid houdt ook in dat we woonlasten beteugelen. Dat doen we onder andere door besparingen op energieverbruik mogelijk te maken door isolatie en door gebruik van uitgekende installaties voor warmteopwekking en ventilatie. Deze maatregelen verhogen het wooncomfort en verlagen de uitstoot van broeikasgassen. In 2010 hebben we een plan vastgesteld om het gehele vastgoed van Woonpartners binnen twaalf jaar ten minste twee trappen hoger op de ladder van energielabels te krijgen, met een maximum van label C. In 2011 hebben we in samenwerking met de Huurders Belangen Vereniging (HBV) twee pilotprojecten opgezet om de bewoners te enthousiasmeren voor deelname aan het energiebesparingsproject. Energie Index per jaar (op 31-12)*: 2011: 1,80 (= label D) 2012: 1,77 (= label D) 2013: 1,63 (= label D) 2014: 1,60 (= label C) <i>* Sinds 1 januari 2015 bepaalt de Energie-Index de energiezuinigheid (energieprestatie) van een woning. Tussen haakjes is weergegeven met welk label dit overeen kwam in de visitatieperiode.</i> Percentage D, E, F en G labels 2012, 2014 2012: 45,4% 2014: 37,1% Nieuwbouw	

Externe opgaven	Ambities	Prestaties	beoordeling prestaties in relatie tot de opgaven
		Woonpartners voldoet aan de gestelde eisen uit het bouwbesluit en voorziet daarmee in de oplevering van energiezuinige woningen (vigerende EPC-norm). Daarnaast volgt WP de afspraken met de gemeente Helmond bij de realisering van nieuwbouwwoningen. Per project worden afspraken gemaakt over de te behalen GPR Gebouw ambities. <i>Investerings in duurzaamheid worden (ten dele) benoemd onder '4.3 Verbetering bestaand bezit (renovatie / groot onderhoud)'.</i>	

Externe opgaven	Ambities	Prestaties	beoordeling prestaties in relatie tot de opgaven
4. (Des)investeren in vastgoed			5,5
4.1 Nieuwbouw			5
In het bijzonder de woningcorporaties met bezit in de Binnenstad, Centrumplan, Brandevoort en Helmond West geven bij hun investeringen prioriteit aan de doorontwikkeling van deze gebieden. Het ontwikkelingen c.q. in stand houden van een woningvoorraad waarin het goed wonen en leven is.	Een woningaanbod dat aansluit bij de huidige en toekomstige mogelijkheden en verwachtingen van onze doelgroepen. In 2010 is de harde planning voor 2011: 0 hw 0 kw 1 brede school In 2010 is de prognose voor 2012-2013: 213 hw 132 kw 29 kw van derden via WP = totaal 374 In 2011 is de harde planning voor 2012: 51 hw	Nieuwbouw huurwoningen: 2011: 0 2012: 81 huurwoningen, 41 koopwoningen Woonpartners en 29 koopwoningen derden via Woonpartners. Tamboerijnstraat Helmond-Noord (75 huur en koop) Vossenbergh Binnenstad-Oost (76 huur en koop)	

Externe opgaven	Ambities	Prestaties	beoordeling prestaties in relatie tot de opgaven
	41 kw = 92 totaal In 2011 is de prognose voor 2013-2014: 147 hw 112 kw 44 kw van derden via WP = totaal 303 In 2012 is de harde planning voor 2013: 55 hw 33 kw = 88 totaal In 2012 is de prognose voor 2014-2015: 136 hw 39 kw 19 kw van derden via WP = totaal 194 In 2013 is de harde planning voor 2014: 19 hw = 19 totaal In 2013 is de prognose voor 2015-2016: 186 hw 39 kw = totaal 225 In 2014 is de harde planning voor 2015: 76 hw 20 kw = 96 totaal	2013: 55 huurwoningen, 33 koopwoningen en 4 groepswoningen: Weverspoort Binnenstad (47 huur) Weverspoort Binnenstad (4 groepswoningen voor 28 bewoners) Vossenbergh Binnenstad-Oost (uiteindelijk 14 koop en 27 huur) 2014: 19 huurwoningen. Weverspoort Binnenstad (19 huur) Woonpartners heeft een grote herstructureringsopgave in de binnenstad. Dit is opgedeeld in diverse deelgebieden. De afgelopen jaren hebben we hard gewerkt in de gebieden Vossenbergh en Weverspoort. De totale opgave betreft de sloop van ongeveer 700 woningen en de nieuwbouw van 800 woningen. De bewoners, die moeten verhuizen in het kader van bijvoorbeeld een herstructurering, maken gebruik van een Sociaal Plan dat is opgesteld door de woningcorporaties Compas, Volksbelang, woCom en Woonpartners, samen met het Platform Helmondse Bewonersorganisaties.	

Externe opgaven	Ambities	Prestaties	beoordeling prestaties in relatie tot de opgaven
	In 2014 is de prognose voor 2016-2017: 115 hw 19 kw = totaal 134		

4.2 Sloop			7
Het ontwikkelingen c.q. in stand houden van een woningvoorraad waarin het goed wonen en leven is.	Een woningaanbod dat aansluit bij de huidige en toekomstige mogelijkheden en verwachtingen van onze doelgroepen.	Sloop huurwoningen: 2011: 86 huurwoningen 2012: 41 huurwoningen (de Bleek) 2013: 0 huurwoningen 2014: 2 huurwoningen	
4.3 Verbetering bestaand bezit (renovatie / groot onderhoud)			-
Het ontwikkelingen c.q. in stand houden van een woningvoorraad waarin het goed wonen en leven is.	Een woningaanbod dat aansluit bij de huidige en toekomstige mogelijkheden en verwachtingen van onze doelgroepen.	De afgelopen jaren is bij diverse complexen een renovatie / groot onderhoud uitgevoerd. Hieronder benoemen we de grotere projecten. 2011: • Renovatie 65 eengezinswoningen (complex 109). De woningen zijn aan de buitenzijde voorzien van een compleet nieuw dak. Op de daken zijn zonnecollectoren aangebracht. De woningen zijn geïsoleerd en de badkamers, toiletten en keukens zijn vernieuwd. • Renovatie 69 etage-eengezins- en seniorenwoningen (complex 623). De woningen zijn aan de buitenzijde voorzien van dubbel glas, nieuwe draairamen op de verdieping en nieuwe dakramen. De begane-grondvloeren van de woningen zijn geïsoleerd en de badkamers, toiletten en keukens zijn vernieuwd. • Groot onderhoud 117 etage-een gezins- en seniorenwoningen (complex 625). Het betrof hier hoofdzakelijk binnenonderhoud. De woningen zijn gedeeltelijk geïsoleerd en de badkamers, toiletten en keukens zijn vernieuwd. 2013: • Renovatie 48 eengezinswoningen (complex 309). De woningen zijn aan de buitenzijde volledig gereinigd, nieuw voegwerk, nieuwe buitenkozijnen en nieuwe goten en dakpannen. De keuken, badkamers en toiletten zijn vernieuwd. Verder zijn de woningen geïsoleerd. • Renovatie 80 eengezinswoningen (complex 110). De woningen zijn aan de buitenzijde volledig gereinigd, nieuw voegwerk, nieuwe goten en dakpannen. Op de verdieping is dubbel glas aangebracht. De keuken, badkamers en toiletten zijn vernieuwd. Verder zijn de woningen geïsoleerd. • Renovatie 74 eengezinswoningen (complex 106). Het betrof hier hoofdzakelijk binnenonderhoud.	

		De keuken, badkamers en toiletten zijn vernieuwd. • Renovatie 41 eengezinswoningen (complex 332). Het betrof hier hoofzakelijk binnenonderhoud. De badkamers en toiletten zijn vernieuwd. • Renovatie 83 eengezinswoningen (complex 627). De kozijnen van de woningen zijn geschilderd en op de bovenverdieping is dubbel glas geplaatst. De keuken, badkamers en toiletten zijn vernieuwd. • Renovatie 46 eengezinswoningen (complex 361). De kozijnen van de woningen zijn geschilderd en op de bovenverdieping is dubbel glas geplaatst. De keuken, badkamers en toiletten zijn vernieuwd. • Renovatie 22 eengezinswoningen (complex 353) Het betrof hier hoofdzakelijk binnenonderhoud. De keuken, badkamers en toiletten zijn vernieuwd. 2014: • Renovatie 19 gestapelde woningen (complex 144). Het complex heeft aan de buitenzijde een upgrading gehad. Er is een nieuwe entree aangebracht en aan de buitenzijde is gedeeltelijk een isolatieschil met een hardstenen plint aangebracht. De keuken, badkamers en toiletten zijn vernieuwd.	
4.4 Maatschappelijk vastgoed			5
	Wij zijn bereid maatschappelijk vastgoed te realiseren indien dat bijdraagt aan de klantwaarde van ons woningbezit. Woonpartners stuurt er ook op dat het maatschappelijk vastgoed zo gebruikt wordt dat de beoogde functie in de wijk vervuld wordt.	Opgeleverd in 2011: de Brede School Helmond Noord. Dit gebouw bestaat uit circa 5450 m2 voor huisvesting van een basisschool, een school voor middelbare beroepsopleidingen, een kinderdagverblijf, een gymzaal en diverse bijbehorende kantoorruimten.	
4.5 Verkoop			5
	Doelstelling: 30 woningen verkopen per jaar Woonpartners biedt woningen te koop aan voor de middeninkomens onder de voorwaarde dat het huisvesten van onze andere doelgroepen er niet onder lijdt.	Aantal verkochte woningen per jaar: 2011: 19 woningen verkocht 2012: 17 woningen verkocht 2013: 31 woningen verkocht 2014: 22 woningen verkocht	

Externe opgaven	Ambities	Prestaties	beoordeling prestaties in relatie tot de opgaven
5. Kwaliteit wijken en buurten			7,3
5.1 Leefbaarheid			8
Leefbare buurten en wijken en betrokkenheid huurders verhogen.	De kwaliteit van de bestaande wijken blijft in stand, hieraan werken we samen met onze partners. Woonpartners stimuleert en faciliteert leefbare wijken in een sterke stad, waarin mensen zich veilig voelen en wooncarrière kunnen maken, waar mensen prettig kunnen wonen en leven, met buurten die aansluiten bij hun identiteit. Wij maken inzichtelijk wat activiteiten opleveren en kiezen kritisch voor activiteiten en investeringen die de meeste klantwaarde opleveren.	Woonpartners is op veel manieren daadwerkelijk bezig met de leefbaarheid in de wijken. Vanuit onze organisatie participeren en faciliteren we breed op wijk- en projectniveau. Wij zien het als regulier werk. Dat we vanuit onze verantwoordelijkheid de nodige bijdragen leveren, blijkt uit de volgende activiteiten die we onder andere ondernemen: • actieve participatie in het wijkgericht werken van de gemeente; • bewonersparticipatie; • het treffen van maatregelen bij leegstaande woningen om de situatie leefbaar en beheersbaar te houden; • het vergroten van de veiligheid in huis en in de directe woonomgeving; • de inzet van een aantal buurtbeheerders; • deelname aan diverse activiteiten in het kader van sociaal beheer, zoals activiteiten van het Kernteam woonoverlast, portiekgesprekken, overleg met politie en het Helmond Interventie Team; • bestrijden van burenoverlast; • deelname (ook financieel) aan festiviteiten op complex-, buurt- en wijkniveau, zoals activiteiten ter promotie van buurt en wijk of acties om zwerfvuil op te ruimen; • deelname aan het Helmonds Interventie Team: acute “overlastgevallen” worden direct aangepakt (inzet buurtbeheerders en uitvoeringsrichtlijnen in Henneconvenant); • beloning van goed woongedrag via de WP-Servicekaart. Uitgaven leefbaarheid 2011: € 843.966 2012: € 824.702 2013: € 331.113 2014: € 189.594 De WP-Servicekaart Ook de WP-Servicekaart van Woonpartners kan genoemd worden in het kader van bevordering van leefbaarheid. Voor een kleine bijdrage per maand (€ 4,42 in 2014) kan een huurder vrijwillig deelnemen. Het product bevat de volgende elementen:	

Externe opgaven	Ambities	Prestaties	beoordeling prestaties in relatie tot de opgaven
		• extra huurdersonderhoud (voor rekening van Woonpartners); • een kortingspas voor een aantal winkels en eetgelegenheden in Helmond; • een voordelige verhuisservice en de mogelijkheid om de boedelbak van Woonpartners te huren; • waardecheques voor deelnemers die voldoen aan een aantal voorwaarden (met betrekking tot goed huurderschap) die te gebruiken zijn bij de aangesloten Helmondse ondernemers. Huurders kunnen de waardecheques ook inzetten om een project in de sfeer van leefbaarheid te bekostigen. Woonpartners kan in dat geval het bedrag dat zij aan waardecheques inleveren verdubbelen. Aantal huurders met WP-servicekaart: 2011: 3.615 2012: 3.570 2013: 3.563 2014: 3.400	
5.2 Wijk- en buurtbeheer			7
Een en ander moet resulteren in een wijkperspectief per wijk, mede gebaseerd op het wijkgericht werken, waarbij gekoppeld aan het bezit van de woningcorporatie een richtinggevende visie wordt gegeven voor de gewenste ontwikkelingsrichting van de wijk en het kader waarbinnen investeringen in de wijk plaatsvinden.	Samen met partners komen tot een gedeelde visie op stad en samenleving. We blijven ook met betrekking tot de kwaliteit van wijken en leefbaarheid, zorg en maatschappelijke ondersteuning structureel in gesprek met maatschappelijke partners. Dit doen we op basis van breed gedragen wijkvisies en daaruit voortkomende wijkplannen.	Wijkplannen Om de woonkwaliteit van de bestaande wijken te borgen, ontwikkelen we samen met onze partners wijkvisies en wijkactieplannen. Ons bezit is geconcentreerd in de wijken Centrum/Binnenstad, Helmond-Noord, Helmond-Oost, Rijpelberg en Brouwhuis. De afgelopen jaren zijn diverse wijkscans, wijkvisies en wijkactieplannen opgesteld om onze inzet in de benoemde wijken te bepalen. In 2015 willen we komen tot nieuwe wijkplannen voor onze wijken, mede gelet op de veranderde context de afgelopen jaren. Als aftrap hiervoor is in 2014 per wijk een factsheet opgesteld. De factsheets zeggen iets over de woningvoorraad, de bevolkingsopbouw- c.q. ontwikkeling, leefbaarheid en voorzieningen en markt en aanbod van een wijk. De sheets gebruiken we als input voor het opstellen van de wijkplannen in 2015. Woonservicegebieden Binnen ons bezit hebben we de volgende woonservicegebieden waarin alle primaire voorzieningen zo veel mogelijk geclusterd bij elkaar liggen: Centrum/Binnenstad, Helmond-Oost, Helmond-Noord, Rijpelberg/Brouwhuis. Bij het uitwerken van de wijkvisies en wijkontwikkelingsplannen voor onze wijken zoeken we naar mogelijkheden om de gewenste basisvoorzieningen te helpen realiseren, al dan niet geclusterd. Bewonerscommissies Woonpartners kent diverse actieve en betrokken bewoners. Veel van hen hebben zich georganiseerd in 'officiële' bewonerscommissies (28). Deze commissies worden ondersteund door de Huurders Belangen Vereniging (HBV). Daarnaast kennen we actieve werkgroepen met actieve mensen die zich incidenteel en op thema inzetten voor hun buurt of wijk.	

Externe opgaven	Ambities	Prestaties	beoordeling prestaties in relatie tot de opgaven
5.3 Aanpak overlast			7
		<i>De inzet op de aanpak van overlast is behandeld onder leefbaarheid.</i>	

Externe opgaven	Ambities	Prestaties	beoordeling prestaties in relatie tot de opgaven
6. Overige / andere prestaties			-
		60-jarig jubileum Woonpartners bestond in 2011 zestig jaar. Om stil te staan bij het jubileum wilde Woonpartners vooral iets doen voor haar huurders. De kasteeltuinconcerten van de stichting Stadspromotie boden daarvoor een mooie gelegenheid. De muziekevenementen geven de stad een heel positief imago. Woonpartners draagt de stichting een warm hart toe en met de Woonpartners-avond leverden we een waardevolle bijdrage aan het muziekevenement. We hebben alle huurders uitgenodigd voor een speciale Woonpartners-avond van de kasteeltuinconcerten en ze getrakteerd op een paar drankjes. Veel huurders gaven gehoor aan deze oproep en waren aanwezig tijdens de salsa-avond. Eén huurder won een exclusieve backstage rondleiding en maakte daar kennis met de artiesten en de mensen achter de schermen. Behalve de huurders, hadden we ook veel belanghouders en samenwerkingspartners uitgenodigd voor een informeel samenzijn, voorafgaand aan de muzikale optredens.	