

Maatschappelijke visitatie WBO Wonen

2014 tot en met 2017

Opdrachtgever: WBO Wonen

Rotterdam, 24 juli 2018



Maatschappelijke visitatie WBO Wonen

Visitatieperiode 2014 tot en met 2017

Opdrachtgever: WBO Wonen

Maarten Nieland
Robert Kievit
Annemiek Buwalda

Rotterdam, 24 juli 2018

Inhoudsopgave

Voorwoord	4
Beoordeling maatschappelijke prestaties	6
Scorekaart	9
Samenvatting en beoordeling	10
1 Profielschets	12
2 Presteren naar Opgaven en Ambities	14
2.1 Inleiding	15
2.2 Opgaven	15
2.3 Prestaties in het licht van de opgaven	16
2.4 Ambities	23
2.5 Ambities in relatie tot de opgaven	25
2.6 Beoordeling	25
3 Presteren volgens Belanghebbenden	26
3.1 Inleiding	27
3.2 Betrokkenheid bij de maatschappelijke visitatie	27
3.3 Beoordeling	27
3.4 Boodschap	34
4 Presteren naar Vermogen	37
4.1 Inleiding	38
4.2 Financiële continuïteit	38
4.3 Doelmatigheid	40
4.4 Vermogensinzet	41
4.5 Beoordeling	41
5 Presteren ten aanzien van Governance	42
5.1 Inleiding	43
5.2 Besturing	43
5.3 Intern toezicht	46
5.4 Externe legitimering en verantwoording	50
5.5 Beoordeling	52
Bijlagen	53
Bijlage 1: Position Paper	54
Bijlage 2: Bestuurlijke reactie	57
Bijlage 3: Geïnterviewde personen	59
Bijlage 4: Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaring	60
Bijlage 5: Curricula Vitae van de visitatoren	62
Bijlage 6: Bronnenlijst	66
Bijlage 7: Prestatietabel	67

Voorwoord

Het visitatiestelsel

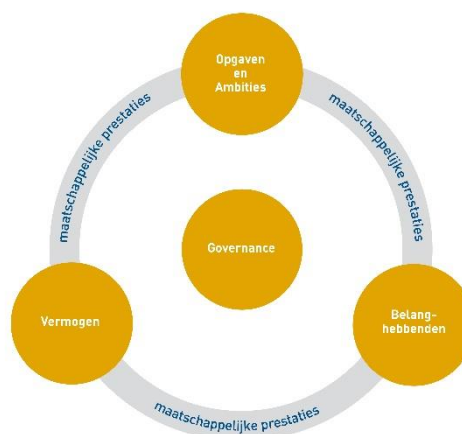
De maatschappelijke visitatie is een instrument voor horizontale verantwoording van de corporatie naar haar belanghebbenden over haar maatschappelijke prestaties. Een maatschappelijke visitatie wordt uitgevoerd volgens een vaste methodiek. Momenteel is dat Methodiek Maatschappelijke Visitatie versie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

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

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

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

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



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

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

Aanpak van Ecorys

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

De meetschaal

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

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

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

Leeswijzer

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

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

Vervolgens vindt u de hoofdstukken die het hart van de rapportage vormen.

Ten slotte vindt u de bijlagen bij het rapport:

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

Tot slot

De leden van het visitatieteam van Ecorys danken allen die in de afgelopen maanden een bijdrage hebben geleverd aan de totstandkoming van deze maatschappelijke visitatie. De visitatiecommissie wil in het bijzonder Sjef Olde Scholtenhuis bedanken voor de prettige samenwerking.

Beoordeling maatschappelijke prestaties

WBO Wonen: Betrokken, geworteld en terug naar de kerntaak

WBO Wonen of 'de WBO' is in de gemeente Oldenzaal een corporatie die middenin de samenleving staat. WBO Wonen heeft dan ook oog voor de (volkshuisvestelijke) opgaven in het Oldenzaalse. Daarbij legt zij haar oor te luisteren bij huurders, zorg- en welzijnspartijen en andere belanghebbenden. WBO Wonen staat er hierdoor goed op bij de belanghebbenden binnen de gemeente.

WBO Wonen heeft vanwege de Woningwet de afgelopen jaren een duidelijke ontwikkeling doorgemaakt naar meer focus op de kerntaak. Dit heeft duidelijk gevolgen gehad voor haar activiteiten. Daar waar de vorige visitatiecommissie bijvoorbeeld haar waardering uitsprak voor de ontmoetingsruimten die WBO had aangekocht en ingericht heeft de veranderende wet- en regelgeving er voor gezorgd dat WBO Wonen haar betrokkenheid heeft moeten aanpassen. WBO Wonen heeft hierbij echter wel gezorgd dat de continuering van de ontmoetingsruimten de komende jaren geborgd is, door het beheer over te dragen. De beperkingen van de inzet door WBO Wonen als gevolg van de nieuwe Woningwet worden niet door alle belanghebbenden als wenselijk beschouwd of begrepen. Een punt waar WBO Wonen weliswaar over heeft gecommuniceerd, maar dat kennelijk niet overal geland is.

WBO Wonen heeft de aandachtspunten uit de vorige visitatie opgepakt

In 2014 is de tweede maatschappelijke visitatie uitgevoerd bij WBO Wonen. Bij deze maatschappelijke visitatie is de periode van 2010 tot en met 2013 beschouwd. WBO Wonen scoorde tussen de 7,0 en 7,9 op de verschillende onderdelen van de maatschappelijke visitatie. De visitatiecommissie geeft daarbij aan dat zij WBO Wonen heeft leren kennen als een 'eigenzinnige, creatieve en zelfs visionaire corporatie met een duidelijk sociaal hart'.

Als advies gaf de visitatiecommissie mee dat WBO Wonen, mede vanwege de sterke eigen visie, moet waken dat zij ook contact blijft houden met de alledaagse praktijk, waarbij de alledaagse problemen adequaat aangepakt kunnen worden. In het Ambitieplan voor de periode van 2016 tot en met 2019 heeft WBO Wonen vastgelegd belang te hechten aan samenwerken en verbinden met belanghebbenden: uitgedrukt als 'samen met belanghebbenden vormgeven aan het wonen in Oldenzaal'. De visitatiecommissie ziet dat WBO Wonen daarin een nadrukkelijke ontwikkeling heeft doorgemaakt en dat WBO Wonen zoals zij het zelf zegt 'van buiten naar binnen is gaan organiseren'.

In 2013 heeft WBO Wonen een negatief solvabiliteitsoordeel ontvangen, waarop WBO Wonen is overgegaan tot het opstellen en uitvoeren van een herstelplan. Als uitdaging voor de periode na 2014 benoemde de visitatiecommissie de continuering van het beleid, leidend tot een solide financiële positie. De voorliggende maatschappelijke visitatie laat zien dat WBO Wonen deze positie heeft weten te bereiken. WBO Wonen voldoet in ruime mate aan de normen van de externe toezichthouders.

De belanghebbenden gaven in 2014 aan dat de communicatie richting de huurders op een meer proactieve manier kon plaatsvinden en dat WBO Wonen beter zichtbaar moest zijn voor de buitenwereld. De resultaten van deze visitatie laten zien dat WBO Wonen daarin stappen heeft gemaakt: de belanghebbenden zijn (zeer) tevreden over WBO Wonen. De huurders geven bijvoorbeeld aan dat zij merken dat zij meer centraal zijn komen te staan en dat zij de mogelijkheid krijgen om echt actief mee te denken.

WBO Wonen presteert (ruim) voldoende -vanuit haar verantwoordelijkheid- op alle prestatievelen

WBO Wonen heeft in de periode van 2014 tot en met 2017 ruim voldoende gepresteerd. Voor WBO Wonen waren de belangrijkste volkshuisvestelijke opgaven:

- Het borgen van voldoende sociale huurwoningen waarin bewoners betaalbaar en plezierig kunnen wonen in een plezierige buurt.
- Het passend huisvesten van de doelgroep in voldoende (kwalitatief en kwantitatief) woningen.
- Het vertalen van de gevolgen van de transitie in de zorg naar de woningvoorraad.
- Het benutten van kansen voor en het beschermen van mensen in een kwetsbare positie op de woningmarkt.

De visitatiecommissie is van mening dat WBO Wonen op alle opgaven de prestaties heeft geleverd die verwacht worden van een corporatie. WBO Wonen heeft daarbij eigen ambities geformuleerd en heeft de ambities onderbouwd met onderzoeken. Met name ten aanzien van het borgen van voldoende sociale huurwoningen en het passend huisvesten van de verschillende doelgroepen houdt WBO Wonen een vinger aan de pols, onder andere vanwege de verwachte bevolkingsdaling op langere termijn. WBO Wonen schroomt daarbij niet om stelling in te nemen en 'eigenwijs' te zijn. Daarnaast is WBO Wonen actief op de bredere maatschappelijke thema's, zij het vanuit de verantwoordelijkheden die zij heeft als woningcorporatie. Daar waar WBO Wonen opgaven signaleert, maar zelf niet in de gelegenheid is om invulling te geven wordt samenwerking gezocht met andere partijen. Een voorbeeld is de inzet die WBO Wonen heeft gepleegd voor het continueren van de waardevolle ontmoetingsruimten.

Als lokaal gewortelde corporatie heeft WBO Wonen een uitstekende relatie met haar belanghebbenden. De belanghebbenden beschrijven WBO Wonen als een toegankelijke corporatie, waarmee het prettig samenwerken is. Op het onderdeel 'Relatie en communicatie' scoort WBO Wonen dan ook een 8,3, terwijl op het onderdeel 'Invloed op beleid' een 8,0 wordt behaald.

Op het gebied van 'Presteren naar Vermogen' laat WBO Wonen zien dat er een ontwikkeling heeft plaatsgevonden naar een financieel gezonde en doelmatige corporatie. Daarbij is WBO Wonen zich er continu van bewust dat investeringen moeten bijdragen aan het bereiken van de doelen van WBO Wonen en ook een duidelijke meerwaarde moeten hebben.

Wat kan beter?

De visitatiecommissie ziet een (beperkt) aantal verbeterpunten:

- De visitatiecommissie heeft in de gesprekken met de belanghebbenden opgemerkt dat verschillende keuzes van WBO Wonen niet altijd goed over komen of zijn gekomen bij belanghebbenden. De visitatiecommissie adviseert om continu aandacht te hebben voor het uitdragen van de visie en de beleidskeuzes van WBO Wonen, zodat duidelijk is waar WBO verantwoordelijk voor is en waar andere partijen verantwoordelijk voor zijn.
- De visitatiecommissie heeft een zichtbare ontwikkeling waargenomen in de PDCA-cyclus van WBO Wonen. De cyclus kan verder versterkt worden door de informatie met betrekking tot projecten duidelijker te relateren aan de doelen van WBO Wonen.

Richting toekomst

De (toekomstige) maatschappelijke opgaven vragen steeds vaker om een integrale aanpak waarbij alle betrokken belanghebbenden met elkaar samenwerken. De door WBO Wonen doorgemaakte ontwikkeling om meer van buiten naar binnen te denken, wordt ook door belanghebbenden gezien

en gewaardeerd. WBO Wonen heeft hierdoor in de ogen van de visitatiecommissie een goede uitgangspositie om richting de toekomst nog meer de samenwerking op te zoeken en in gezamenlijkheid de opgaven binnen Oldenzaal op te pakken. De visitatiecommissie wenst haar hier veel succes bij!

Scorekaart

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

Verklaring prestatievelen:

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

Samenvatting en beoordeling

WBO Wonen krijgt de volgende beoordelingen voor de verschillende perspectieven van de maatschappelijke visitatie.

Tabel 2 Beoordeling

Perspectief	Eindcijfer
Presteren naar Opgaven en Ambities	7,2
Presteren volgens Belanghebbenden	7,7
Presteren naar Vermogen	6,7
Presteren ten aanzien van Governance	7,2

Presteren naar Opgaven en Ambities

7,2 De visitatiecommissie constateert dat WBO Wonen ruim voldoende presteert in het licht van de volkshuisvestelijke opgaven. Met name op het onderdeel (des)investeren in vastgoed scoort WBO Wonen hoog. WBO Wonen heeft zich nadrukkelijk ingezet voor het huisvesten van statushouders. Voor wat betreft de kwaliteit van de dienstverlening scoort WBO Wonen (relatief) hoog in de Aedes Benchmark. Daarnaast heeft WBO Wonen echt bijgedragen aan de kwaliteit van wijken en buurten. In het licht van de herziene Woningwet heeft WBO Wonen zich teruggetrokken voor wat betreft het realiseren en exploiteren van ontmoetingsruimten.

Presteren volgens Belanghebbenden

7,7 De belanghebbenden waarderen de maatschappelijke prestaties van WBO Wonen met een goed. Ze geven aan dat WBO Wonen een prettige samenwerkingspartner is die korte communicatielijnen kent. Daarnaast wordt meermalen aangegeven dat WBO Wonen bereid is mee te denken, te investeren en te faciliteren, maar hierbij de rollen wel duidelijk houdt ook in relatie tot de nieuwe Woningwet. Op de volkshuisvestelijke opgaven lijkt WBO Wonen ruim voldoende te presenteren, al blijven ze achter op het gebied van ouderen. Op het vlak van de inzet op leefbaarheid zijn de meningen wisselend. Enerzijds is een terugtrekkende beweging zichtbaar als gevolg van de nieuwe Woningwet. Anderzijds wil WBO Wonen wel investeren en faciliteren. WBO Wonen wordt unaniem een sociale corporatie genoemd.

Presteren naar Vermogen

6,7 De visitatiecommissie heeft geconstateerd dat WBO Wonen op het prestatievlak presteren naar vermogen ruim voldoende heeft gepresteerd. Op het vlak van financiële continuïteit voldoet WBO Wonen ruimschoots aan de externe en algemene toezichteisen voor vermogen en kasstromen. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de mate waarin de normen worden behaald en het gestructureerde financiële beleid in relatie tot volkshuisvestelijke doelstellingen als betaalbaarheid. Op het vlak van doelmatigheid wordt het ijkpunt van een voldoende behaald door de in de afgelopen jaren ingezette maatregelen die de kosten hebben verlaagd. Op het vlak van vermogensinzet, de mate waarin de corporatie de beschikbaarheid en de inzet van het vermogen verantwoordt, stelt de visitatiecommissie vast dat WBO Wonen ruim voldoende scoort.

Presteren ten aanzien van Governance

7,2

De visitatiecommissie stelt vast dat WBO Wonen ten aanzien van Governance voldoet aan de prestaties die van corporaties verwacht mogen worden. WBO Wonen monitort de voortgang van de realisatie van de ambities aan de hand van onder andere het jaarverslag. De corporatie legt zo een goed te volgen koppeling tussen haar doelen en de gerealiseerde prestaties. De raad van commissarissen geeft op actieve wijze invulling aan het intern toezicht. In het kader van het intern toezicht hanteert de raad van commissarissen een passend toetsingskader. Daarnaast heeft de raad van commissarissen aandacht voor haar samenstelling en haar functioneren, middels zelfevaluaties, permanente educatie, een profielschets en een openbare wervingsprocedure bij vacatures.

1 Profielschets



Werkgebied

WBO Wonen is een woningcorporatie actief in Oldenzaal. Met een bezit van 4.187 huurwoningen in 2016, waarvan 4.023 zelfstandige huurwoningen, is WBO Wonen een belangrijke huisvester in Oldenzaal. WBO Wonen heeft -naast woningen- tevens 347 niet-woongelegenheden, waaronder 294 parkeergelegenheden en 34 eenheden bedrijfsonroerendgoed.

Woningbezit

WBO Wonen heeft relatief veel eengezinswoningen en relatief weinig onzelfstandige eenheden in vergelijking met het landelijk gemiddelde. Verder heeft WBO Wonen relatief weinig hoogbouw, en ligt het bezit van meergezinswoningen op het landelijk gemiddelde. Dit type woningbezit past bij het geografische werkgebied van WBO Wonen.

Tabel 1.1 Woningbezit

Type woningen	WBO Wonen	Landelijk
Eengezinswoningen	51,2%	40,8%
Meergezinswoningen zonder lift t/m 4 lagen	21,7%	24,8%
Meergezinswoningen met lift	16,6%	15,5%
Hoogbouw	6,6%	12,3%
Onzelfstandige overige wooneenheden	3,9%	6,6%
Totaal	100,0%	100,0%

Bron: CIP (2016), WBO Wonen, Aedes

WBO Wonen heeft een relatief oud bezit in vergelijking met het landelijk gemiddelde van het woningcorporatiebezit. Zo is circa 67% van de woningen van WBO Wonen van voor 1980, en ongeveer 42% van voor 1970, tegenover respectievelijk circa 54% en 37% gemiddeld in Nederland.

WBO Wonen heeft in vergelijking met het landelijke gemiddelde relatief veel woningen in de categorieën goedkoop-betaalbaar, bijna 92% tegenover circa 82%. Het aandeel dure huurwoningen ligt onder het landelijk gemiddelde. Dit is opvallend in combinatie met het overwegende bezit van eengezinswoningen. Dit is terug te zien in de huurprijs, en de maximaal redelijke huur die wordt gevraagd. Wat betreft de huurprijs heeft een DAEB-woning van WBO Wonen namelijk een gemiddelde huursom van € 478, overeenkomend met 67% van de maximaal redelijke huurprijs. Het landelijk gemiddelde ligt op € 515 per woning. Het percentage van maximaal redelijk ligt voor woningen van WBO Wonen ook lager dan het landelijke gemiddelde van circa 72%.

Organisatiestructuur

Eind 2017 had WBO Wonen 62 werknemers in dienst, verdeeld over bijna 56 fte. WBO Wonen laat de organisatie krimpen, dat wil zeggen dat bij vertrek van werknemers kritisch wordt gekeken of er een vacature uit wordt gezet, of dat het binnen de organisatie kan worden georganiseerd. De RvC heeft als taak om de doelstellingen van WBO Wonen en een doelmatige besteding van de benodigde middelen te waarborgen, door toezicht en advies aan de bestuurder. De RvC bestaat uit vijf leden. WBO Wonen heeft één bestuurder, verantwoordelijk voor het dagelijks bestuur van de organisatie.

Samenwerking

WBO Wonen werkt met verschillende partners aan de volkshuisvestelijke opgave. Belangrijke samenwerkingspartners zijn de huurders, de gemeente, maatschappelijke- en zorgpartners, en andere Twentse woningcorporaties in WoON.

2 Presteren naar Opgaven en Ambities



2.1 Inleiding

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

2.2 Opgaven

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

2.2.1 Lokale opgaven

Gemeente Oldenzaal

In de periode voor 2016 zijn geen prestatieafspraken vastgelegd en geformaliseerd. In de bestuurlijke overleggen met de gemeente zijn met name procesafspraken gemaakt. Daarnaast zijn onderwerpen besproken in lijn met de prestatieafspraken 2016-2020. Aanvullend heeft WBO Wonen voor wat betreft nieuwbouw afspraken gemaakt in het programma 'Stad in Ontwikkeling' (2010-2020), onder andere in het project Stadsbleek.

Woonvisie Oldenzaal 2016-2020

De gemeente Oldenzaal heeft voor de periode van 2016 tot en met 2020 een woonvisie opgesteld. In de woonvisie wordt de ambitie weergegeven waarmee de gemeente de komende 5 tot 10 jaar aan de slag wil gaan. De woonvisie sluit aan op de ambitie uit het coalitieakkoord:

Een levendige, plezierige, duurzame stad waarin betrokken inwoners meedoen, samen wonen, samen zorgen, samen ontspannen en gezamenlijk investeren.

De gemeente Oldenzaal zet daarbij in op een vijftal speerpunten:

1. doelgroepen (eenpersoonshuishoudens en lagere inkomens);
2. wonen en zorg;
3. stedelijke vernieuwing;
4. verduurzaming van de bestaande woningvoorraad;
5. programmeren en zuinig ruimtegebruik.

De gemeente ziet in het bereiken van die ambitie WBO Wonen, de huurdersvereniging Blij Wonen, de zorgaanbieders, diverse marktpartijen, de buurgemeenten en de provincie Overijssel als belangrijke partners.

Prestatieafspraken 2016-2020

WBO Wonen, Huurdervereniging Blij Wonen en de gemeente Oldenzaal hebben voor de periode 2016 tot en met 2020 prestatieafspraken opgesteld. De basis van de prestatieafspraken wordt onder andere gevormd door de Woonvisie van de gemeente Oldenzaal en het ambitieplan van WBO Wonen voor de periode van 2016 tot en met 2020.

De belangrijkste doelstellingen van de prestatieafspraken zijn:

- Het borgen van voldoende sociale huurwoningen waarin bewoners betaalbaar en plezierig kunnen wonen in een plezierige buurt.
- Het passend huisvesten van de doelgroep in voldoende (kwalitatief en kwantitatief) woningen.
- Het vertalen van de gevolgen van de transitie in de zorg naar de woningvoorraad.
- Het benutten van kansen voor en het beschermen van mensen in een kwetsbare positie op de woningmarkt.

Op basis van deze doelstellingen zijn de in paragraaf 2.3 en bijlage 7 beschreven prestatieafspraken gemaakt.

2.3 Prestaties in het licht van de opgaven

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

Tabel 2.1 Presteren naar Opgaven

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

2.3.1 Huisvesting van de primaire doelgroep

7,2 WBO Wonen heeft ten aanzien van het huisvesten van de primaire doelgroep ruim voldoende gepresteerd. WBO Wonen heeft woningen passend toegewezen en zich nadrukkelijk ingezet voor het huisvesten van statushouders.

WBO Wonen heeft woningen passend toegewezen

WBO Wonen heeft in de periode van 2014 tot en met 2017 woningen passend toegewezen. In overeenstemming met de wet- en regelgeving heeft WBO Wonen tenminste 90% van de vrijgekomen woningen toegewezen aan de primaire doelgroep. Daarnaast had per 1 januari 2016 minimaal 95% van de woningen die zijn verhuurd aan huishoudens met recht op huurtoeslag een huurprijs tot maximaal de huurtoeslaggrens.

WBO Wonen heeft in 2015 een pilot genaamd 'Doel' uitgevoerd om het toewijzingsbeleid te toetsen aan de wet- en regelgeving inzake passend toewijzen. De conclusie van de pilot was dat het toewijzingsbeleid voldoet aan de wet- en regelgeving met uitzondering van toewijzingen aan bijzondere doelgroepen, waaronder de Wmo.

WBO Wonen heeft meer gedaan dan alleen de taakstelling

WBO Wonen heeft in overeenstemming met de taakstelling statushouders gehuisvest in de gemeente Oldenzaal. In de periode van 2014 tot en met 2017 zijn respectievelijk 31, 72, 64 en 66 statushouders gehuisvest. WBO Wonen heeft een aanzienlijk deel van de hele Twentse regio

gehuisvest. Daarbij heeft WBO Wonen een duidelijke keuze gemaakt: meer doen dan enkel het uitvoeren van de taakstelling:

- WBO Wonen heeft bijzondere aandacht gegeven aan de begeleiding van alleenstaande minderjarige vluchtelingen (amv'ers) zodat de integratie beter verloopt.
- WBO Wonen heeft een contract van huurwoningen bij een zorginstelling in het kader van het huisvesten van statushouders afgekocht.
- WBO Wonen heeft een bijeenkomst georganiseerd om de ontwikkelingen en de bijbehorende gevolgen te bespreken, bijvoorbeeld ten aanzien van gezinshereniging. Daarbij zijn proactief locaties gezocht.
- WBO Wonen heeft aandacht gehad voor het begeleiden van amv'ers. In samenwerking met Jarabee zijn vluchtelingen 24 uur per dag begeleid.
- WBO Wonen heeft vanwege de instroom van amv'ers eengezinswoningen aangepast. De woningen stonden aanvankelijk op de lijst voor verkoop.

Uiteindelijk viel het aantal statushouders lager uit dan de prognose, waardoor er (tijdelijk) leegstand is ontstaan.

WBO Wonen heeft woningen toegewezen aan urgente doelgroepen

Voor het toewijzen van woningen heeft WBO Wonen de prestatieafspraken gemaakt om jaarlijks maximaal 40% van de vrijkomende woningen toe te wijzen aan urgente doelgroepen (incl. statushouders). WBO Wonen heeft in overeenstemming met de prestatieafspraken over de periode van 2014 tot en met 2017 respectievelijk 26%, 29%, 31% en 24% toegewezen aan urgente doelgroepen.

WBO Wonen heeft onderzoek uit laten voeren naar de behoefte aan jongerenhuisvesting

In het kader van de woningbehoefte vanuit jongeren heeft WBO Wonen met de gemeente Oldenzaal afgesproken om een pilot te ontwikkelen, waarbij kleinschalige kamerverhuur voor jongerenhuisvesting wordt ontwikkeld in de bestaande bouw. Tegelijkertijd heeft WBO Wonen een onderzoek uit laten voeren naar de kansen voor jongeren in Oldenzaal. Het onderzoek toont aan dat jongeren wel degelijk snel aan een woning kunnen komen in Oldenzaal. Het onderzoek lijkt daarmee de prestatieafspraken te hebben achterhaald.

De pilot zal in overeenstemming met de prestatieafspraken echter worden gerealiseerd. De pilot staat gepland in een gebouw waarin amv'ers zijn gehuisvest. Door het teruglopen van het aantal statushouders en het feit dat er geen nieuwe instroom meer plaatsvindt in Oldenzaal, zal de pilot starten zodra de amv'ers uitstromen.

WBO Wonen heeft ingezet op de betaalbaarheid van de woningvoorraad

WBO Wonen heeft de huren in de periode van 2014 tot en met 2017 gematigd verhoogd. In de prestatieafspraken (2016-2020) is vastgelegd dat de huren gemiddeld met maximaal inflatie + 1% mogen worden verhoogd. WBO Wonen heeft over de periode van 2014 tot en met 2017 de huren verhoogd met respectievelijk een gemiddelde van 3,6%, 1,9%, 1,0% en 1,2%.

Naast het matigen van de huurverhoging heeft WBO Wonen het aantal betaalbare huurwoningen tenminste kunnen handhaven. Daar waar de prestatieafspraken uitgaan van het handhaven van het aantal betaalbare huurwoningen, is het aantal gestegen van 3.586 (87%) in 2014 naar 3.684 (92%) in 2017. De prestatieafspraken voor het handhaven van het aantal betaalbare huurwoningen is onder andere ingegeven door een verwachte instroom aan statushouders. De instroom is echter achtergebleven bij de verwachting. Daarnaast concludeert WBO Wonen op basis van een vraag-

en aanbodanalyse en de woningtoewijzingen dat er voldoende betaalbare en verhuurbare woningen zijn.

WBO Wonen heeft huurders ondersteund bij het beperken van de woonlasten

WBO Wonen heeft samen met de gemeente Oldenzaal en Impuls initiatief genomen om bewoners/ huurders in Oldenzaal te helpen bij het besparen op de woonlasten. Daarbij is afgesproken dat in samenwerking met een bedrijf in een pilot honderd bewoners worden bezocht om hen te informeren over besparingen op de energiekosten, zorgverzekering, gemeentelijke regelingen, huur- en zorgtoeslag, et cetera. WBO Wonen heeft als onderdeel van de pilot in 2017 honderd gezinnen bezocht, waarbij een gemiddelde besparing van 496 euro per jaar is gerealiseerd. In de periode van 2018 tot en met 2020 worden tweehonderd gezinnen per jaar bezocht.

2.3.2 *Huisvesting van bijzondere doelgroepen*



WBO Wonen heeft ten aanzien van het huisvesten van bijzondere doelgroepen ruim voldoende gepresteerd. WBO Wonen heeft een onderzoek uitgevoerd naar de zorgbehoefte en in lijn met de uitkomsten van het onderzoek ingezet op de transitie van een verzorgingstehuis naar verpleegtehuis.

WBO Wonen heeft samen met de gemeente en Menzis onderzoek uitgevoerd naar zorgbehoefte

WBO Wonen heeft in overeenstemming met de prestatieafspraken samen met de gemeente Oldenzaal en Menzis onderzoek uitgevoerd naar marktontwikkelingen en de behoefte op het gebied van scheiden wonen en zorg en langer zelfstandig thuis wonen. WBO Wonen heeft hierbij ook onderzoek voor een derde gefinancierd. Het onderzoek wijst op een toenemende vraag naar verpleeghuisplaatsen, beschut en begeleid wonen in de periode tot 2037. Daarnaast blijven mensen langer thuis wonen, waardoor woningaanpassingen nodig zijn. De verwachting is dat de opgave voor WBO Wonen beperkt zal zijn. De oudere doelgroep woont in Oldenzaal voornamelijk in de particuliere sector, met name babyboomers. Hierdoor neemt de gemiddelde leeftijd van de sociale doelgroep juist af. De opgave zal zodoende met name het inkrimpen van de woningvoorraad zijn. Om deze reden sloopt WBO Wonen woningen die vanuit woonzorgbehoefte niet meer voldoen.

WBO Wonen heeft nieuwbouw gerealiseerd voor mensen met autisme

WBO Wonen heeft 18 appartementen gerealiseerd als onderdeel van een kleinschalig woonproject Bisschopsmolen voor huisvesting van jongeren met een autisme spectrum stoornis. Een verzoek vanuit een collectief van ouders van jongeren met autisme heeft uiteindelijk geresulteerd in de realisatie van het complex. Het realiseren van de appartementen is beoordeeld bij (des)investeren in vastgoed.

WBO Wonen heeft zich ingezet voor transitie verzorgingstehuis naar verpleegtehuis

WBO Wonen heeft met de Zorgfederatie Oldenzaal afspraken gemaakt over het door het exploiteren van zorgcentrum Mariahof. Daarnaast heeft WBO Wonen zich ingezet voor het bewerkstelligen van de transitie van verzorgingstehuis naar verpleegtehuis. Het creëren van groepen met een gezamenlijke woonruimte waarin tevens gekookt kan worden is hierin speerpunt geweest. De verbouwing is in 2016 gerealiseerd. Deze ontwikkeling is in lijn met bovengenoemd onderzoek: een toenemende vraag naar verpleeghuisplaatsen. WBO Wonen is in gesprek met Zorgfederatie om op (langere) termijn over te gaan tot slooppniewbouw van de Mariahof.

2.3.3 Kwaliteit van woningen en woningbeheer

7

WBO Wonen heeft ten aanzien van de kwaliteit van woningen en woningbeheer ruim voldoende gepresteerd. WBO Wonen scoort hoog ten aanzien van klanttevredenheid en heeft zich ingezet voor het verduurzamen van de woningvoorraad.

WBO Wonen heeft voldaan aan de eigen normen met betrekking tot 'woning' en 'vakman'

WBO Wonen zet zich in om de aantrekkelijkheid van de woningen en wijken te vergroten. Om inzicht te krijgen, voert WBO Wonen onderzoek uit, waarbij zij meet op de onderdelen 'woning', 'wijk' en 'vakman'. Op het onderdeel 'woning' was de eigen ambitie een 7,5. Over de periode van 2014 tot en met 2016 scoorde WBO Wonen respectievelijk een 7,6, 7,8 en 7,8 op het onderdeel 'woning'.

In het kader van de dienstverlening heeft WBO Wonen het onderdeel 'vakman'. De eigen ambitie voor het onderdeel 'vakman' is een 8,0. WBO Wonen scoorde een 8,2, een 8,2 en een 9,1. WBO Wonen maakt per 1 januari 2017 alleen gebruik van de Aedes Benchmark.

WBO Wonen heeft aanvullend een grootschalig onderzoek uitgezet naar behoeften van bewoners, waarin onder andere is ingegaan op de betaalbaarheid, de kwaliteit van wijken en buurten en het verduurzamen van woningen (tocht en vochtproblemen).

WBO Wonen scoorde een B, een A en een B in de Aedes Benchmark met betrekking tot dienstverlening

WBO Wonen heeft naast het eigen onderzoek deelgenomen aan de Aedes Benchmark. In onderstaande tabel zijn de resultaten van de Aedes Benchmark (over het voorgaande jaar) weergegeven. WBO Wonen scoort in de Aedes Benchmark over de periode van 2014 tot en met 2016.

	Huurdersoordeel		Nieuwe huurder		Vertrokken huurder		Reparatieverzoek	
	WBO Wonen	Landelijk	WBO Wonen	Landelijk	WBO Wonen	Landelijk	WBO Wonen	Landelijk
2015	7,7 (B)	7,4	7,7 (A)	7,3	7,6 (B)	7,2	7,7 (B)	7,4
2016	8,4 (A)	7,4	8	7,5	8,3	7,2	8,8	7,4
2017	7,3 (B)	7,5	7,3	7,5	6,9	7,4	7,8	7,5

Bron: Aedes Benchmark 2015, 2016 en 2017

WBO Wonen verklaart het verschil in de score tussen 2016 en 2017 door een verandering in de meetsystematiek. Voorheen deed WBO Wonen het onderzoek zelf (op papier, bij mutatie of reparatieverzoeken), terwijl het onderzoek inmiddels digitaal plaatsvindt op basis van de Aedes Benchmark. Op deze wijze wordt een deel van de grote doelgroep (70-plussers) niet meer bereikt. WBO Wonen geeft aan dat de score van 2016 te hoog was, terwijl de score in 2017 als te laag wordt beschouwd. Desalniettemin scoort WBO Wonen relatief hoog ten aanzien van de kwaliteit van de dienstverlening.

WBO Wonen heeft woningen verduurzaamd om op gemiddeld label B uit te komen

In de prestatieafspraken (2016-2020) is vastgelegd dat WBO Wonen mede met het oog op het verhogen van de kwaliteit van de woningen overgaat tot het verduurzamen van 3.200 woningen teneinde op label B uit te komen. WBO Wonen heeft in 2016 en 2017 1.030 woningen verduurzaamd. Aan het einde van 2017 was de woningvoorraad als volgt verdeeld:

Tabel 2: Verdeling energielabels WBO Wonen⁶

Energielabel	Verhuureenheid	%
A++	4	0%
A	363	9%
B	745	18%
C	1.354	33%
D	1.073	26%
E	367	9%
F	145	4%
G	32	1%
Eindtotaal	4.083	100%

Bron: WBO Wonen (2018)

WBO Wonen heeft ervoor gekozen om huurverhoging te gebruiken voor het investeren in duurzaamheid. De investeringen worden dus niet bij de individuele huurder doorberekend. In 2016 zijn 170 woningen minder verduurzaamd dan gepland in verband met de vertraging in het verkrijgen van een energielabel. Het energielabel is nodig voor het starten van een project met een STEP-subsidie.

Naast het verduurzamen van de bestaande woningvoorraad geeft WBO Wonen invulling aan de prestatieafspraken met betrekking tot het realiseren van maximaal 10 energie neutrale woningen in Stationspark/Oldenzaal Centraal. WBO Wonen heeft recent de aanbesteding gedaan voor het realiseren van 15 bijna energieneutrale woningen (BENG).

WBO Wonen heeft samen met de gemeente en Impuls ingezet op energiebewustzijn bij huurders
WBO Wonen heeft samen met de gemeente Oldenzaal en Impuls in overeenstemming met de prestatieafspraken het project EnergieCoach opgezet. Een energiecoach is een getrainde vrijwilliger die huurders thuis adviseert over energiebesparing. WBO Wonen heeft in 2016 bewoners bezocht door energiecoaches en meer dan 300 huurders geïnformeerd tijdens reparaties of na betrekken van de nieuwe woning. In 2017 is het project stil komen te liggen doordat Impuls zich heeft teruggetrokken.

2.3.4 (Des)investeringen in vastgoed

7,7

WBO Wonen heeft ten aanzien van (des)investeren in vastgoed goed gepresteerd. WBO Wonen heeft appartementen voor jongeren met autisme gerealiseerd en een concept voor sloopnieuwbouw in vier weken ontwikkeld.

WBO Wonen heeft appartementen gerealiseerd voor jongeren met autisme

WBO Wonen heeft 24 nieuwbouwwoningen gerealiseerd, waarvan 18 appartementen als onderdeel van een kleinschalig woonproject Bisschopsmolen voor huisvesting van jongeren met een autisme spectrum stoornis. WBO Wonen heeft in 2017 4 woningen gerealiseerd als onderdeel van de pilot 'Blokje om', waarbij binnen 4 weken sloop/nieuwbouw wordt gepleegd.

In overeenstemming met het programma Stad in Ontwikkeling (2010-2020) zou WBO Wonen 96 stadswoningen in de koop realiseren binnen het project Stadsbleek. Het project is echter bijgesteld naar 44 eengezinswoningen. WBO Wonen is de afspraak aangegaan in de periode voor

⁶ De energieprestatie van de woningvoorraad is nog niet in een energieprestatie index uit te drukken door de vertraging ten aanzien van de STEP-subsidie. WBO Wonen heeft alle startgegevens inzichtelijk gemaakt en is bezig met het in beeld brengen van de eindgegevens. De verwerking hiervan moet door een extern bureau gedaan worden alwaar momenteel sprake is van een achterstand. De gegevens in de tabel zijn derhalve niet up-to-date.

de nieuwe Woningwet. In het licht van de nieuwe Woningwet heeft WBO Wonen haar positie in het project afgewikkeld en geen verdere betrokkenheid. In de prestatieafspraken (2016-2020) is vastgelegd dat WBO Wonen 10 woningen zal realiseren in Stationspark/Oldenzaal Centraal. WBO Wonen heeft de bouw van 15 woningen aanbesteed.

WBO Wonen heeft concept voor sloopnieuwbouw ontwikkeld met Dura Vermeer

WBO Wonen heeft samen met Dura Vermeer een concept ontwikkeld voor sloop/nieuwbouw 'Blokje om' waarbij tussen het inleveren van de sleutel en het verkrijgen van de nieuwe sleutel slecht vier weken tijd zit. WBO Wonen hanteert daarbij de regel: oude woonlasten = nieuwe woonlasten.

WBO Wonen heeft geïnvesteerd in ontmoetingsruimtes of -plekken

WBO Wonen heeft in de periode voor de nieuwe Woningwet geïnvesteerd in het realiseren van ontmoetingsruimtes in wijken waar veel van haar huurders wonen, waaronder Abdij, Orangerie, Walgaarden en Stakenboer boerderij. Daarnaast heeft WBO Wonen een ontmoetingsplek in de rozentuin bij de Thijgaardflat gerealiseerd in samenwerking met de gemeente. WBO Wonen heeft daarmee voldaan aan de prestatieafspraken.

In het licht van de nieuwe Woningwet heeft WBO Wonen ingezet op het afstoten van de ontmoetingsruimtes, maar wel gezorgd voor de continuering van de ruimtes:

- De verkoop van de ontmoetingsruimte bij boerderij Stakenboer aan de gemeente Oldenzaal, die vervolgens zijn overgegaan tot de verkoop aan de eigenaren van het winkelcentrum met de exploitatie door Impuls;
- Het overdragen van de Abdij (per 1 januari 2018) aan een bewonersbedrijf met vrijwilligers. WBO Wonen blijft eigenaar, maar de stichting exploiteert de ruimte.
- Het slopen van de kerk in de wijk Thij en het ombouwen van een eengezinswoning tot ontmoetingsruimte voor de kerk.
- Het overdragen van de Orangerie aan de Vereniging van Eigenaren.

WBO Wonen heeft de doelstelling van de ontmoetingsruimtes als uitgangspunt genomen om vervolgens te zoeken naar een oplossing bij het afbouwen van haar inzet die het doel dient. De functie van ontmoetingsruimte is daarmee gecontinueerd, terwijl WBO Wonen voldoet aan de Woningwet. Deze oplossingen zijn gezocht in samenwerking met de Autoriteit Woningcorporaties en de gemeente.

WBO Wonen heeft DAEB en met name niet-DAEB-woningen verkocht

In de prestatieafspraken is vastgelegd dat WBO Wonen zal doorgaan met de verkoop van twaalf woningen per jaar vanuit de totale voorraad, waarvan voor een belangrijk deel niet-DAEB-woningen. In de periode van 2014 tot en met 2017 heeft WBO Wonen 58 woningen verkocht. WBO Wonen verklaart dat het verhogen van het aantal verkopen past in het onderzoek van het EIB, waarin wordt geconcludeerd dat er op termijn sprake zal zijn van een afnemende vraag naar sociale huurwoningen van 13% in de periode tot 2030 in Oldenzaal.

Daarnaast heeft WBO Wonen in 2016 86 commerciële huurwoningen verkocht aan een commerciële belegger. Deze prestatie is in lijn met de ambitie om de voorraad dure huurwoningen en bedrijfsfonroerendgoed te verkleinen

Daarbij heeft WBO Wonen afgesproken om 8 woningen per jaar in de huurprijs van € 628 tot € 710 te verkopen. In 2016 en 2017 heeft WBO Wonen respectievelijk 8 en 12 woningen verkocht. Daarnaast zijn respectievelijk 8 en 5 woningen verkocht met een huurprijs boven € 710.

2.3.5 Kwaliteit van wijken en buurten

7,2

WBO Wonen heeft ten aanzien van de kwaliteit van wijken en buurten ruim voldoende gepresteerd. WBO Wonen heeft zich ingezet voor de leefbaarheid in Oldenzaal. Tegelijkertijd heeft WBO Wonen zich in het licht van de herziene Woningwet teruggetrokken voor wat betreft de realisatie en exploitatie van ontmoetingsruimten. WBO Wonen heeft zich echter wel ingezet voor de continuering van de ontmoetingsruimten.

WBO Wonen heeft voldaan aan de eigen normen met betrekking tot 'wijk'

WBO Wonen zet zich in om de aantrekkelijkheid van de wijken te vergroten. Om inzicht te krijgen in de aantrekkelijkheid van wijken voert WBO Wonen onderzoek uit, waarbij zij meet op de onderdelen 'woning', 'wijk' en 'vakman'. Op het onderdeel 'wijk' was de eigen ambitie in 2014 een 7,3. In 2015 is de ambitie bijgesteld naar een 7,5. Over de periode van 2014 tot en met 2016 scoorde WBO Wonen respectievelijk een 7,5, 7,6 en 7,7 op het onderdeel 'wijk'. WBO Wonen maakt per 1 januari 2017 alleen gebruik van de Aedes Benchmark. Er worden derhalve geen eigen onderzoeken meer uitgevoerd.

WBO Wonen heeft in leefbaarheid geïnvesteerd en zich aangepast aan de nieuwe Woningwet

In de prestatieafspraken is vastgelegd dat 'WBO Wonen investeert in de fysieke en sociale leefbaarheid, groenonderhoud, de aanpak van overlast bij huurders en het signaleren hiervan bij bestaande zorgnetwerken en tot slot het wijkbeheer'.

WBO Wonen heeft in 2015 € 194 per verhuureenheid (incl. personeelskosten) aan leefbaarheid uitgegeven. WBO Wonen hecht echter aan een vitale woonomgeving in het kader van plezierig wonen en de toekomstige verhuurbaarheid van woningen. WBO Wonen zou exclusief personeelskosten onder de norm van € 125 per verhuureenheid uitkomen. Vanuit wet- en regelgeving is echter voorgeschreven dat de uitgaven inclusief personeelskosten berekend dienen te worden. WBO Wonen beschouwt de norm als niet haalbaar/wenselijk. De bovenstaande cijfers zijn echter gecorrigeerd door de personeelslasten van drie tuinmannen toe te rekenen aan 'verhuur en beheer' in plaats van leefbaarheid. Met deze rekenmethode heeft WBO Wonen in 2015 en 2016 eveneens voldaan aan de normen voor leefbaarheid.

In het kader van de nieuwe woningwet zijn bruikleen-overeenkomsten voor openbaar groen teruggegaan naar de gemeente. Daarnaast zijn alle speeltoestellen in het bezit van WBO Wonen verwijderd of overgebracht naar de gemeente Oldenzaal. WBO Wonen is tevens overgegaan tot het afstoten van de ontmoetingsruimtes (zie (des)investeren in vastgoed).

WBO Wonen heeft zich ingezet voor het voorkomen van burenoverlast

WBO Wonen is in samenwerking met Impuls, de politie en de gemeente Oldenzaal buurtbemiddeling gestart, waarbij acht opgeleide vrijwilligers en een coördinator zich onafhankelijk inzetten om te bemiddelen bij burenoverlast.

WBO Wonen heeft laag scorende wijken aangepakt

WBO Wonen pakt wijken en buurten die laag scoren of waar versturende zaken worden genoemd door huurders aan.

- WBO Wonen heeft het project 'Vogelbuurt' uitgevoerd, waarbij groot onderhoud is gerealiseerd voor zowel het interieur als het exterieur. De gemeente heeft de openbare ruimte aangepakt.
- WBO Wonen heeft in de wijk Berghuizen, in de buurten van de van de Aart van de Neerstraat, de Oude Lossersestraat en de Beukersmolen nieuwe beplanting aangebracht. Daarnaast zijn diverse groenstroken in eigendom van WBO Wonen vervangen.

- WBO Wonen heeft de buurten Dr. Poelsstraat/Nolenstraat en Molkenboer aangepakt: het uitvoeren van groot onderhoud aan de woningen en het aanpakken van de voortuinen bij etagewoningen. Daarbij is nieuwe bestrating aangebracht, zijn gelijke schuttingen geplaatst en is een gezamenlijke moestuin aangelegd. Daarnaast is een oplossing gevonden voor de vuilcontainers.

WBO Wonen heeft zich met de gemeente ingezet voor vroegsignalering en schuldhulpverlening
WBO Wonen zet zich in overeenstemming met de prestatieafspraken en in samenwerking met de gemeente Oldenzaal, de Stadsbank en de budgetbegeleiders van Fizom in voor het voorkomen van schulden. WBO Wonen maant in een vroeg stadium aan en biedt bij betalingsproblemen een regeling aan. Daarnaast worden in samenwerking met Fizom huisbezoeken afgelegd om de noodzakelijke hulp te bieden. WBO Wonen gebruikt tevens WhatsApp om huurders met een betalingsachterstand te bereiken.

WBO Wonen heeft deelgenomen aan een pilot van Platform31

In de prestatieafspraken vastgelegd als 'meedoen aan een lerend netwerk voor innovatie van participatie, waarbij de participatie het meeste effect sorteert op het effectief van inwoners en de bereikte kwaliteit voor schoon, heel en veilige buurten met een goede sociale samenhang'. In lijn met de prestatieafspraken heeft WBO Wonen deelgenomen aan een pilot van Platform31. WBO Wonen heeft daarbij samen met de Huurdersvereniging Blij Wonen gewerkt aan het ontwikkelen of actualiseren van het schuttingbeleid.

2.4 Ambities

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

2.4.1 Routedocument 2011-2014

WBO Wonen heeft haar ambities voor de periode van 2011 tot en met 2014 vastgelegd in een Routedocument. In het Routedocument heeft WBO Wonen onder het motto 'aangenaam actief' ambities geformuleerd op drie niveaus: Wijk, Bewoners en Organisatie.

1. Het realiseren van vitale wijken (niveau: wijk);
2. Het realiseren van plezierig wonen (niveau: bewoners);
3. Het waarmaken van beloftes (niveau: organisatie).

In 2014 en 2015 heeft WBO Wonen zich ingezet voor de ontwikkeling van een nieuw ondernemingsplan. Onder andere door wijzigingen in de functie van directeur-bestuurder is het Ambitieplan (2016-2019) formeel pas van kracht geworden in 2016.

2.4.2 Ambitieplan WBO Wonen 2016-2020

WBO Wonen heeft haar ambities voor de periode van 2016 tot en met 2020 vastgelegd in een Ambitieplan. Het ambitieplan is opgesteld na gesprekken met de belanghebbenden van WBO Wonen in Oldenzaal.

In het plan wordt aangegeven wat de visie van WBO Wonen op haar werkzaamheden inhoud:

WBO Wonen is een betrokken en maatschappelijk ondernemende organisatie. Wij bieden goede woningen voor mensen die dat om financiële of andere redenen niet zelf kunnen regelen. Wij vinden het belangrijk dat het wonen voor onze huurders betaalbaar blijft. Daarom zetten we met het verduurzamen van onze woningen in op betaalbare woonlasten. Tevredenheid van onze huurders willen wij hooghouden. Hiervoor vragen wij onze huurders wat zij belangrijk vinden om plezierig te kunnen wonen. Want wij vinden dat betaalbaar en plezierig wonen ook voor mensen met een bescheiden inkomen bereikbaar moet zijn. Hiervoor werken wij samen met huurders, partners en belanghouders. Samen met hen zetten wij ons in voor een plezierige, nette en veilige buurt.

Het doel of de missie die WBO Wonen nastreeft is het samen mogelijk maken dat huurders betaalbaar en plezierig kunnen wonen.

Om dit te bereiken schetst WBO Wonen de ontwikkelingen waar woningcorporaties in het algemeen en lokaal voor staan, in haar ambitieplan. Alvorens deze 'nieuwe werkelijkheid', en de missie in lijn worden gebracht met elkaar door middel van vier ambities die het fundament vormen van de activiteiten de komende jaren.

De ambities en bijbehorende keuzes die gemaakt moeten worden door WBO Wonen als volgt beschreven:

- 1 **Voldoende betaalbare en verhuurbare woningen voor huurders**
 - Toewerken naar een toekomstbestendige en passende woningportefeuille.
 - Tijdelijk verruimen kleine, goedkope woningvoorraad.
 - Ontwikkelen concepten voor kleine, goedkope woningen.
 - Ondersteunen het wonen van mensen met een zorgvraag, maar ontwikkelen geen specifiek zorgvastgoed.
 - Huisvesting voor mensen met hogere inkomens niet langer een kerntaak.
 - We verkleinen onze voorraad dure woningen (tussen € 618 en € 710).
- 2 **Betaalbare woonlasten en duurzame woningen**
 - Huurbeleid gericht op betaalbare woonlasten.
 - Energiezuiniger maken woningen gericht op beperken woonlasten.
 - Tocht- en vochtproblemen in de woning krijgen prioriteit.
 - Energiebewuste huurder.
- 3 **Samen voor vitale buurten**
 - Fysiek aanpakken laag scorende buurten.
 - Faciliteren participatie.
 - Huurders betrekken bij beheer en beleid.
 - Samen met onze partners werken aan vroegtijdige signalering.
- 4 **Maatschappelijk presterend vermogen**
 - Dienstverlening gericht op de toekomst tegen lagere kosten.
 - Lagere bedrijfslasten.

2.5 Ambities in relatie tot de opgaven

7

Volgend methodiek 5.0, voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie eigen doelstellingen en ambities heeft opgesteld voor de maatschappelijke prestaties en deze passend zijn bij de externe opgaven in het werkgebied. De visitatiecommissie constateert dat WBO Wonen voldoet aan het ijkpunt. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd door de aansluiting bij relevante signalen uit de omgeving, de onderbouwing van ambities, en actieve hantering in beleid.

WBO Wonen sluit met het ambitieplan aan bij relevante signalen uit de omgeving. Zo heeft WBO Wonen ter voorbereiding van het ambitieplan gesprekken gevoerd met haar belanghebbenden in Oldenzaal om te komen tot de ambities zoals deze zijn opgenomen in het plan. Onder deze belanghebbenden waren onder andere huurders, de huurdersvereniging, medewerkers en de gemeente. Daarnaast zijn de ambities en de keuzes die daaronder gemaakt worden in het plan in lijn met de belangrijkste punten uit de prestatieafspraken.

De ambities zijn in het plan beknopt en logisch onderbouwd. Waar nodig wordt een afweging uitgebreider toegelicht in een tekstkader, bijvoorbeeld in het kader van duurzaamheid versus huurverhoging. Daarnaast wordt gerelateerd aan het huurdersonderzoek dat gehouden is in 2015, waarin naar voren kwam dat huurders ontevreden zijn over tocht, vocht en schimmel in de woningen. Dit is vervolgens vertaald naar een concrete keuze om hierop in te zetten onder ambitie 2. Naast een onderbouwing laat dit wederom zien dat WBO Wonen aansluit op signalen uit de omgeving, in dit geval de huurders.

Tot slot wordt het ambitieplan gebruikt als kapstok voor de jaarverslagen. De ambities vormen de structuur voor de jaarverslagen, waarin beschreven staat wat WBO Wonen dat jaar heeft gedaan om haar ambities waar te maken, en wat misschien niet. Hieruit blijkt ook dat het ambitieplan geen papier blijft, maar in het beleid wordt opgenomen en dat eraan gewerkt wordt.

2.6 Beoordeling

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

Tabel 2.3 Presteren naar Opgaven en Ambities

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

3 Presteren volgens Belanghebbenden



3.1 Inleiding

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

3.2 Betrokkenheid bij de maatschappelijke visitatie

Op basis van methodiek 5.0 zijn de huurdersvereniging Blij Wonen (hierna: huurdersvereniging) en de gemeente Oldenzaal afzonderlijk via een persoonlijk interview betrokken bij de maatschappelijke visitatie. Daarnaast zijn maatschappelijke partners zoals zorg- en welzijnsinstellingen Impuls, Aveleijn, Zorggroep Sint Maarten, Zorgfederatie Oldenzaal en de accountant middels een persoonlijk interview betrokken. In bijlage 3 is opgenomen welke personen namens welke belanghebbenden zijn betrokken.

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

3.3 Beoordeling

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

3.3.1 Prestaties

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

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

Tabel 3.1 Presteren volgens Belanghebbenden

Prestatieveld	Huurders	Gemeente(n)	Overig	Eindcijfer
Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie				
Huisvesten van de primaire doelgroep	6	8	8	7,3
Huisvesten van bijzondere doelgroepen	7	6	7,7	6,9
Kwaliteit van woningen en woningbeheer	7	8	7,7	7,6
(Des)investeren in vastgoed	7	7,5	8	7,5
Kwaliteit van wijken en buurten	5	8,3	7,5	6,9
Tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie				
Relatie en communicatie	8	8,5	8,3	8,3
Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie				
Invloed op beleid	8	8	8	8
Gemiddeld				7,7

Huisvesten van de primaire doelgroep

7,3 De belanghebbenden waarden de prestaties van WBO Wonen ten aanzien van het huisvesten van de primaire doelgroep als 'ruim voldoende'. Zij geven aan dat WBO Wonen over het algemeen voldoende woningen beschikbaar heeft.

Huurdersvereniging: beschikbaarheid betaalbare woningen te laag

De huurdersvereniging geeft aan dat betaalbaarheid het uitgangspunt voor WBO Wonen is, maar dat in praktijk onvoldoende duidelijk is wat dit inhoudt en hoe dit bereikt gaat worden. Om deze reden wordt het onderwerp nu meer benadrukt in het tripartite overleg.

De huurdersvereniging heeft in het verlengde van de opmerking over de betaalbaarheid een negatief advies uitgebracht over de voorgestelde huurverhogingen. In de ogen van de huurdersvereniging zijn de huren (relatief) hoog omdat een zeer groot deel van de huurders van WBO Wonen een zeer laag inkomen heeft. Dit blijkt bijvoorbeeld uit het hoge aantal huurders met huurtoeslag dat ongeveer 75% bedraagt, hetgeen voor de huurdersvereniging een aanduiding is van het belang in te zetten op betaalbaarheid.

In het licht van het voorgaande punt, geeft de huurdersvereniging aan dat de beschikbaarheid van betaalbare woningen in Oldenzaal gevoelsmatig te laag is. Men is bekend met onderzoeken waaruit blijkt dat er voldoende voorraad is, maar gezien de grote hoeveelheid mensen met een laag inkomen beoordeelt men de hoeveelheidsvraag anders.

Gemeente: WBO Wonen heeft voldoende woningen voor de primaire doelgroep

De gemeente Oldenzaal is van mening dat WBO Wonen voldoende woningen voor de primaire doelgroep heeft. De gemeente merkt echter wel op dat WBO Wonen vooral kijkt naar de cijfers op basis van onderzoek en minder naar de beleving in Oldenzaal. Bijvoorbeeld bij jongeren en ouderenhuisvesting is volgens onderzoek voldoende voorraad, zeker gezien de verwachte krimp, maar onder de bewoners leeft dit anders. Een andere kanttekening is dat er verschillende definities bij ouderenhuisvesting worden gebruikt die hetzelfde beogen te duiden. Bijvoorbeeld nultredenwoningen of levensloopbestendige woningen.

De gemeente merkt verder op dat WBO Wonen heel goed verantwoordelijkheid heeft genomen bij het huisvesten van statushouders. Naast het huisvesten, heeft WBO Wonen samen met de gemeente ook verantwoordelijkheid genomen de mensen in de wijken en buurten van

statushouders te informeren. Daar heeft WBO Wonen meer gedaan dan de nieuwe Woningwet voorschrijft.

Overige belanghebbenden: indruk dat er voldoende woningen beschikbaar zijn

Een overige belanghebbende geeft aan dat de indruk bestaat dat er voldoende woningen beschikbaar zijn, omdat mensen op zich snel een woning krijgen na inschrijving. Als er een woning echt nodig is, bijvoorbeeld bij urgentie, is die er ook altijd.

De overige belanghebbenden geven echter in meerderheid aan dat ze vanwege andere focus te weinig zicht hebben op de dit prestatieveld om dit te kunnen beoordelen.

Huisvesten van bijzondere doelgroepen

6,9

De belanghebbenden waarderen de prestaties van WBO Wonen ten aanzien van het huisvesten van de bijzondere doelgroepen als 'ruim voldoende'. Zij geven aan dat WBO Wonen zich inzet, meedenkt en actief handelt met betrekking tot de huisvesting van deze doelgroep. Op het gebied van ouderenhuisvesting blijft WBO Wonen achter.

Huurdersvereniging: WBO Wonen zet zich in voor ouderen

Huurdersvereniging Blij Wonen geeft aan dat WBO Wonen in voldoende mate bezig is met specifieke projecten voor ouderen. In het verleden heeft men echter veel overgelaten aan de Wmo, in die zin is er een omslag in het handelen gekomen. Er is voldoende aanbod van ouderenwoningen.

Gemeente: WBO Wonen blijft achter op huisvesten ouderen in kwalitatief geschikte woningen

WBO Wonen geeft aan de hand van de cijfers in onderzoeken aan dat sprake is van voldoende aanbod. De gemeente heeft echter de indruk dat het kwalitatief goed huisvesten van senioren in bijvoorbeeld voldoende levensloopbestendige woningen achter blijft. Veel ouderen wonen in woningen die zijn gebouwd in de jaren zestig en eigenlijk niet meer voldoen aan de huidige kwaliteitseisen.

Overige belanghebbenden: WBO Wonen denkt mee en handelt in de huisvesting deze doelgroep

De overige belanghebbenden geven over het algemeen aan dat WBO Wonen meedenkt en handelt om de bijzondere doelgroep passend te huisvesten. Een regelmatig genoemd aandachtspunt is dat partijen samen de focus sterker op de toekomst kunnen leggen, elkaar zo beter weten te vinden.

Voorbeelden die benoemd worden in dit kader zijn bijvoorbeeld dat WBO Wonen te maken heeft met beginnende leegstand in (senioren)complexen. Daar zou tijdiger overleg plaats kunnen vinden met maatschappelijke partners over de invulling. Daarnaast wordt benoemd dat uit onderzoek blijkt dat er in de toekomst te weinig woningen voor de doelgroep zijn. Het is daarom belangrijk om de doorstroming goed te sturen. Dit kan bijvoorbeeld door tijdig met ouderen te overleggen over de financiële consequenties van het verhuizen naar een geschiktere woningen. Wees ook creatief met bijvoorbeeld het beschikbaar stellen van een verhuisvergoeding. Door daar nu al op in te spelen, wordt mogelijk een probleem in de toekomst voorkomen.

Ook geeft een belanghebbende aan dat WBO Wonen reëel is in de communicatie. Zo meldt WBO Wonen het aan de belanghebbende als een huurder zich heeft ingeschreven op een te grote woning. Er wordt meegedacht.

Kwaliteit van woningen en woningbeheer

7,6

De belanghebbenden waarderen de prestaties van WBO Wonen ten aanzien van het de kwaliteit van woningen en woningbeheer als 'goed'. Zij geven aan dat de kwaliteit van woningen in orde is.

Huurdersvereniging: de kwaliteit van de woningen is in orde

Blij Wonen geeft aan dat de kwaliteit van de woningen op zich in orde is. Wel wordt de kanttekening geplaatst dat in de voorgaande jaren er meer werd ingestoken op grootschalige projecten. Hierdoor kwamen kwaliteitsverbeteringen in de bestaande voorraad wat op de achtergrond. Dit is tegenwoordig duidelijk anders.

Gemeente: de kwaliteit van woningen van WBO Wonen is goed

De gemeente geeft aan dat de kwaliteit van de woningen voldoende is. In vergelijking met de landelijke normen staat het woningbezit er uitstekend bij. WBO Wonen heeft woningen van een mindere kwaliteit aangepakt, bijvoorbeeld in de wijk Stakenkamp. Daarnaast heeft WBO Wonen woningen gesloopt om daar kwalitatief betere woningen voor terug te bouwen. WBO Wonen is actief met nieuwe concepten. Zoals bijvoorbeeld in de Bloemenbuurt met het project Blokje Om, waarbij bewoners bij sloopnieuwbouw binnen vier weken terug kunnen keren naar een nieuwe woning.

De gemeente is van mening dat WBO Wonen binnen de financiële mogelijkheden probeert slagen te maken met het verduurzamen van de woningvoorraad. De gemeente geeft aan dat duurzaamheid 'goed tussen de oren zit bij WBO Wonen'.

Overige belanghebbenden: indruk dat de kwaliteit van woningen voldoende is

Over het algemeen geven belanghebbenden aan dat ze de indruk hebben dat de kwaliteit van woningen voldoende is. WBO Wonen komt snel langs bij reparaties, en moderniseert woningen. Daarnaast wordt opgemerkt dat WBO Wonen reageert als er (praktische) zaken misgaan. Een voorbeeld is het vastlopen van de lift, waarbij eenvoudig geschakeld kan worden en het probleem wordt opgelost. Maar ook bijvoorbeeld als er huurders zijn die problemen veroorzaken, is schakelen eenvoudig.

Een belanghebbende geeft wel aan niet tevreden te zijn met de kwaliteit van de woningen, en het veranderen van plannen omtrent sloopnieuwbouw in bijvoorbeeld de Mariahof. Uiteindelijk is dit proces samen met belanghebbende opgepakt, en naar tevredenheid afgehandeld.

(Des)investeren in vastgoed

7,5

De belanghebbenden waarderen de prestaties van WBO Wonen ten aanzien van het (des)investeren in vastgoed als 'goed'. Zij geven aan dat WBO Wonen zich inzet voor renovatie, nieuwbouw en duurzaamheid en bereid is te investeren. Op het vlak van jongerenhuisvesting zou een tandje bijgezet kunnen worden.

Huurdersvereniging: WBO Wonen renoveert, maar zou meer kunnen doen voor jongeren

De huurdersvereniging licht toe dat vier jaar geleden goed gestart is met het op grote schaal renoveren van woningen. De nieuwbouw inspanningen zouden echter wel wat hoger kunnen zijn, vooral voor jongeren en voor zogenoemde fatsoenlijke woningen. Dit zijn woningen die een goede prijs/kwaliteit hebben qua ruimte en energetische prestaties. Het onderwerp is besproken met WBO Wonen. Men heeft aangegeven dat men niet voor de krimp wil bouwen. Er is daarbij ook in de ogen van WBO Wonen weinig behoefte aan woningen voor jongeren, omdat jongeren liever in een grotere stad als Enschede willen wonen. De huurdersvereniging ontvangt echter andere geluiden en zou daarom graag een gericht onderzoek naar de behoefte aan woningen voor

jongeren in Oldenzaal zien. Al met al kan echter ook niet worden gesteld, dat WBO Wonen niets doet voor de huisvesting van jongeren. Duidelijkheid aan de hand van een onderzoek is daarom gewenst om te bepalen of dit voldoende is.

Gemeente: WBO Wonen zet in op nieuwbouw en duurzaamheid binnen financiële mogelijkheden

De gemeente geeft aan dat WBO Wonen een inhaalslag maakt met betrekking tot nieuwbouw. De gemeente geeft aan dat WBO Wonen wellicht meer kan doen gelet op de mogelijkheden en behoefte binnen Oldenzaal, maar dat zij binnen de financiële mogelijkheden handelt.

Ten aanzien van haar woningvoorraad hebben WBO Wonen en gemeente gezamenlijk en in goed overleg de ambitie hoger gelegd: van gemiddeld label C naar gemiddeld label B voor het woningbezit van WBO Wonen.

Overige belanghebbenden: geven aan dat WBO Wonen bereid is te investeren

Verschillende overige belanghebbenden geven aan te weinig zicht op dit prestatieveld te hebben. Twee belanghebbenden geven aan dat WBO Wonen meedenkt en bereid is echt te investeren. Het is een levendige corporatie, met het belang van de wijk in het oog.

Kwaliteit van wijken en buurten

6,9

De belanghebbenden waarderen de prestaties van WBO Wonen ten aanzien van de kwaliteit van wijken en buurten als 'ruim voldoende'. Zij geven aan dat de WBO Wonen minder inzet pleegt in wijken en het beeld bij de prestaties gemengd zijn, maar ook wil investeren en faciliteren.

Huurdersvereniging: WBO Wonen pleegt minder inzet in wijken

De huurdersvereniging geeft aan dat WBO Wonen de afgelopen jaren steeds minder inzet in de wijken heeft gepleegd, ook omdat dit vooral de verantwoordelijkheid van de gemeente is. Hierdoor is echter het toezicht op de wijken, zoals op de netheid van tuinen, sterk achteruitgegaan. Als gevolg hiervan liggen de meeste wijken er slechter bij dan vier jaar geleden.

De huurdersvereniging geeft echter aan dat de gemeente eveneens een en ander te verwijten valt. Deze doen ook te weinig om schone, hele en veilige wijken te realiseren. Als de directe omgeving niet goed is onderhouden, gaan vanwege dit slechte voorbeeld huurders ook niet snel zelf met hun eigen tuin aan de slag. De huurdersvereniging ziet graag dat WBO Wonen het onderwerp meer op de agenda zet bij de gemeente.

Gemeente: gemengd beeld bij de prestaties omtrent kwaliteit van wijken en buurten

De gemeente schetst een gemengd beeld voor wat betreft de prestaties ten aanzien van kwaliteit van wijken en buurten. Enerzijds investeert WBO Wonen samen met de gemeente in armoede-preventie, heeft WBO Wonen echt bijgedragen aan de huisvesting van statushouders en wordt gewerkt aan het voorkomen van huurachterstanden en huisuitzettingen. Daarmee is de gemeente zeer tevreden en ziet de gemeente dat WBO Wonen echt een sociaal gezicht toont: een dikke 10.

Anderzijds ziet de gemeente een terugtrekkende beweging van WBO Wonen ten aanzien van onder andere ontmoetingsruimtes. De gemeente is hierbij ook ontevreden over hoe WBO Wonen zich opstelt ten aanzien van deze terugtrekkende beweging bij de ontmoetingsruimtes de Abdij en in de Thij. WBO Wonen verschuilt zich daar in de ogen van de gemeente te veel achter de nieuwe Woningwet die corporaties beperkt in hun mogelijkheden op dit vlak. Aanvullend heeft de gemeente de indruk dat de woonconsulenten minder de mogelijkheid krijgen om de wijken in te gaan. De functie van woonconsulent ontwikkelt zich meer tot een kantoorfunctie, terwijl de woonconsulent in

het verleden de oren en ogen van de wijk was. De waardering is met een 6,5 op dit aspect aanzienlijk lager.

Overige belanghebbenden: WBO Wonen is bereid te investeren en te faciliteren

De overige belanghebbenden geven aan dat WBO Wonen zich inzet voor kwaliteit van wijken en buurten, samen met andere (zorg- en welzijns)partijen. Daarbij is WBO Wonen bereid te investeren en te faciliteren en actief te handelen, maar wel werkt vanuit een zuivere rolverdeling. Hierbij wordt door een belanghebbende benoemd dat de samenwerking nog verbeterd zou kunnen worden in geval van doorverwijzing en samen op pad gaan. Ook geeft een belanghebbende aan dat in het geval van de aanpak van het dak van de Vijfhoek en het overleg daarover, WBO Wonen meer zou kunnen doen om de belanghebbenden goed te betrekken bij het proces.

Goed is dat iedere week overleg is tussen WBO Wonen, politie, de coördinator buurtbemiddeling en belanghebbende. Een belanghebbende geeft aan dat WBO Wonen een goede inbreng heeft tijdens dit overleg.

Daarnaast wordt nog aangegeven dat WBO Wonen wordt beperkt door de nieuwe Woningwet op dit prestatievlak, maar dat het wordt gewaardeerd dat WBO Wonen de betrokkenheid anders invult. Er wordt duidelijke moeite gedaan om zaken over te dragen aan andere partijen.

3.3.2 *Relatie en communicatie*

8,3

De belanghebbenden waarderen de prestaties van WBO Wonen ten aanzien van het de relatie en communicatie als 'goed'. Zij geven aan dat de WBO Wonen toegankelijk is, korte lijnen in communicatie kent, en een prettige en goede samenwerkingspartner is.

Huurdersvereniging: WBO Wonen wonen is zeer toegankelijk en het is prettig samenwerken

Blij Wonen geeft aan dat de insteek in de relatie zeer goed is. De huurders staan nu meer centraal, terwijl in het verleden de nadruk op bouwen van grootschalige projecten lag. De bestuurder en de leden van het managementteam zijn zeer toegankelijk. Er is sprake van korte lijnen en een prettige samenwerking, waarbij men elkaar ook bij verschil van mening blijft respecteren.

WBO Wonen geeft ook al jaren financiële ondersteuning aan Blij Wonen, dit doet men omdat men vindt dat dit zo hoort en niet omdat het verplicht is. WBO Wonen heeft ook een vergaderruimte aan de huurdersvereniging ter beschikking gesteld, waarvoor Blij Wonen huur betaalt.

De huurdersvereniging kan door haar eigen inzet en de insteek van WBO Wonen in de praktijk echt actief meedenken en is hierdoor een goede gesprekspartner voor WBO Wonen.

Gemeente: korte lijnen en bespreekbare belangen zorgen voor goede samenwerking

De gemeente geeft aan dat de relatie prima in orde is. Er is sprake van korte lijnen, waarbij WBO Wonen en de gemeente elkaar goed weten te vinden. In de praktijk is soms sprake van verschillende belangen, maar daar wordt over gesproken. Een voorbeeld is de hoogte van de grondprijzen. De gemeente onderhandelt met WBO Wonen over grondpositie en -prijzen. Daarbij is de relatie (logischerwijs) zakelijk, maar men weet elkaar ook informeel te vinden.

Overige belanghebbenden: de relatie is warm, prettig en goed

De overige belanghebbenden geven aan dat de relatie met WBO Wonen prettig en goed is, en dat WBO Wonen zich hier ook goed voor inzet. Er zijn korte lijnen in de communicatie. Zowel op bestuurlijk als op managementniveau is de samenwerking goed, goede samenwerkingscultuur.

Belanghebbenden geven ook aan dat de relatie in voldoende mate zakelijk is. Er worden afspraken gemaakt en daar wordt op gestuurd. Er is echter zeker ruimte voor overleg over elkaars inzichten, daarbij is sprake van flexibiliteit.

3.3.3 Invloed op beleid



De belanghebbenden waarderen de prestaties van WBO Wonen ten aanzien van de invloed op beleid als 'goed'. Zij geven aan dat er betrokkenheid is, en daarmee naar tevredenheid invloed op beleid uitgeoefend kan worden.

Huurdersvereniging: de invloed op beleid wordt als 'goed' beoordeeld

WBO Wonen geeft de huurdersvereniging goed invloed op het beleid. Meer dan voorheen wordt men ook aan de zogenoemde voorkant van het beleid betrokken. Hierdoor kan de huurdersvereniging echt meepraten. Goed is ook dat de bestuurder de huurdersvereniging laat informeren over bijvoorbeeld veranderingen in de regelgeving. Ook heeft een commissaris met financiële expertise de huurdersvereniging de financiële begrippen bij woningcorporaties uitgelegd. Hierdoor kan de huurdersvereniging een beter advies afgeven. Er is ook de vrijheid om rechtstreeks contact te leggen met medewerkers van WBO Wonen. Al met al heeft men sterk het gevoel serieus genomen te worden. De inbreng en invloed is hierdoor goed. WBO Wonen geeft de invloed van harte, niet omdat men dit verplicht is. Dat voelt ook goed.

Gemeente: invloed op beleid via prestatieafspraken en betrokkenheid bij ambitieplan

De gemeente denkt mee met het beleid van WBO Wonen. In het kader van het beleid is drie keer per jaar bestuurlijk overleg, waarbij de huurdersvereniging volwaardige partner is. WBO Wonen wil invloed uitoefenen op het beleid van de gemeente. De invloed verloopt via de prestatieafspraken. In de overleggen inzake de prestatieafspraken worden de verschillende belangen afgestemd.

WBO Wonen heeft de gemeente, zowel bestuurlijk als ambtelijk, betrokken bij het nieuwe ambitieplan. De gemeente wordt dan in de breedte van de verschillende afdelingen uitgenodigd (Wet maatschappelijke ondersteuning, integratie, wonen). Daar organiseert WBO Wonen verschillende bijeenkomsten voor.

Bij de prestatieafspraken is geen sprake meer van een 'bod'. Het proces van de prestatieafspraken heeft zich ontwikkeld tot een proces waarbij echt samen wordt opgetrokken. Opgemerkt wordt dat als WBO Wonen er met de gemeente niet uitkomt, WBO Wonen dan incidenteel via andere politieke wegen invloed probeert uit te oefenen. Dit kan soms tot ergernis leiden bij de gemeente.

Overige belanghebbenden: WBO Wonen staat sterk open voor invloed van de buitenwereld

Overige belanghebbenden geven aan dat WBO Wonen sterk open staat voor de invloed van de buitenwereld. WBO Wonen is benaderbaar en er wordt vooraf in een proces input gevraagd, waardoor ook werkelijk invloed mogelijk is.

Als voorbeeld wordt benoemd dat bij de start met De VoorzieningenWijzer, WBO Wonen dit direct met de gemeente en de huurders besproken heeft. Daarnaast zijn welzijnsorganisaties betrokken. Een ander voorbeeld is dat de relatie met WBO Wonen met een belanghebbende is ontstaan doordat de belanghebbende zichzelf heeft geïntroduceerd bij WBO Wonen met de vraag of men een gemeenschappelijke maatschappelijke verantwoordelijkheid voelt voor ouderen. Dit werd bevestigend beantwoord. Er is gezamenlijk onderzoek uitgevoerd naar de behoefte aan wonen en zorg in Oldenzaal. WBO Wonen staat hierbij zeker open voor invloed van derden op haar beleid. Men denkt met elkaar mee.

En zo komen er meer voorbeelden ter sprake waar betrokkenheid en invloed op beleid wordt gewaardeerd: bijvoorbeeld het ambitieplan, onderzoek zorgdiensten ouderen, voorkomen achterstanden, samenwerking in nieuwbouw.

3.4 Boodschap

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

3.4.1 *Wat is op hoofdlijnen uw beeld van WBO Wonen?*

Het beeld dat in alle gesprekken wordt benoemd is dat WBO Wonen een sociale corporatie is, met een zakelijke kant. Hieronder zijn de beelden uit de gesprekken opgenomen:

- WBO Wonen is een sociale corporatie. Met de komst van de nieuwe bestuurder is WBO Wonen socialer geworden.
- De belanghebbende geeft aan dat WBO Wonen een sociale corporatie is ten aanzien van de huurders en het sociale domein. De belanghebbende merkt daarbij op dat er een enige verzakelijking is ingetreden bij WBO Wonen. Dit wordt gelegitimeerd vanuit de verandering van wet- en regelgeving. De belanghebbende vraagt zich af of WBO Wonen niet meer ruimte heeft binnen de nieuwe Woningwet dan zij in discussies naar voren brengt. Daardoor ontstaat een imago dat WBO Wonen minder met het hart, maar met het hoofd een sociale huisvester is. Verhuurbaarheidsrisico's lijken belangrijker geworden dan huisvesting van de doelgroep.
- WBO Wonen is een combinatie van sociaal en zakelijk. WBO Wonen is echt teruggegaan naar de kerntaken. WBO Wonen heeft vanuit de verzakelijking de aandacht gehouden voor de maatschappelijke opgaven. Daarbij zoekt WBO Wonen samen met partners. Daarnaast is WBO Wonen ook bereid om de grenzen op te zoeken en nieuwe oplossingen te zoeken. WBO Wonen pakt echt een eigen rol, samen met partners.
- WBO Wonen is een sociale corporatie. Daarbij is het prettig te overleggen met WBO Wonen.
- WBO Wonen heeft een focus op duurzaamheid. WBO Wonen is in gesprekken ook echt duidelijk wat zij wel of niet kan doen. Er is geen sprake van een dubbele agenda.
- WBO Wonen is zowel een zakelijke als sociale corporatie. De laatste jaren is wel een verschuiving opgetreden naar het zakelijke. Dit is het gevolg van de verplichte aandacht voor de core business van een corporatie. Het terug naar de basis gaan wordt dan ook niet gezien als een slechte ontwikkeling.
- WBO Wonen is een sociale corporatie. Daarbij is het prettig te overleggen met WBO Wonen, bijvoorbeeld bij veranderingen van gezinssituatie. Dan is er overleg over een woningruil of het passend huisvesten van de doelgroep. WBO Wonen kan daarbij flexibel zijn binnen de vrije ruimte in de wet- en regelgeving.

3.4.2 *Hebt u een boodschap voor WBO Wonen?*

Samenvattend geven de belanghebbenden aan WBO Wonen de volgende 'boodschappen' mee waarin zij aangeven wat de corporatie nog kan/moet verbeteren om aan de verwachtingen te voldoen.

3.4.3 Sterke punten

- De service van WBO Wonen is goed qua techniek en proces. Er wordt snel gereageerd op klachten, die er bovendien weinig zijn. De service is de laatste tijd goed verbeterd.
- WBO Wonen heeft een goede marktpositionering van de eigen onderhoudsdienst. Deze hebben een concurrerende begroting voor onderhoudswerkzaamheden ingediend die lager lag dan de commerciële concurrentie. Hierdoor heeft men de eigen baan weten te behouden en wil men ook kwaliteit leveren.
- De directie van WBO Wonen laat de belanghebbende op passende momenten extra informeren, zodat er een beter advies gegeven kan worden.
- WBO Wonen ontwikkelt met belanghebbenden op een integrale voorbereiding van de prestatieafspraken: van reageren op tekstvoorstellen naar echt samen optrekken.
- WBO Wonen legt echt de verbinding naar de huurders en de maatschappelijke partners. WBO Wonen is echt lokaal verankerd in het maatschappelijk veld.
- WBO Wonen is goed zichtbaar, bijvoorbeeld door de deelname aan gezamenlijke onderzoeken. WBO Wonen staat open voor gesprekken en nieuwe initiatieven.
- Prettige relatie.
- WBO Wonen is een sterk maatschappelijke organisatie, die ook over de eigen grenzen denkt. Voorbeeld: WBO Wonen wil echt meedenken aan de toekomst van Scholtenhof en Mariahof. WBO Wonen is echt een maatschappelijk betrokken corporatie, die haar taken serieus neemt.
- WBO Wonen is een laagdrempelige corporatie.
- WBO Wonen heeft een geweldige motivatie om het voor Oldenzaal goed te doen. Daarbij is wel een trendbreuk met het verleden; WBO Wonen zet niet meer in op de vrije huursector. Geen onrendabele, dure zaken meer voor de huurder.
- WBO Wonen is sterk in het vroegtijdig signaleren van achterstanden. Als gevolg hiervan heeft WBO Wonen een lage achterstand van slechts 1,5% en zijn er nauwelijks uitzettingen.
- WBO Wonen toont echt betrokkenheid bij het 'Armoedepact'. WBO Wonen heeft een gebouw tegen gunstige condities verhuurd aan VAPO.
- WBO Wonen handelt snel, met name op het niveau van de cliënt. Daarbij is sprake van korte lijnen.
- WBO Wonen is een transparante corporatie met een duidelijke maatschappelijke betrokkenheid. WBO Wonen is een vriend van Oldenzaal en denkt mee over initiatieven in Oldenzaal.
- WBO Wonen is een belangrijke partner. WBO Wonen heeft echt uitgestraald: 'Wij verbinden ons met de groep bewoners in het werkgebied die af en toe een beroep moet doen op de partijen van het 'Armoedepact'.

3.4.4 Verbeterpunten

- Het komt bij WBO Wonen, ondanks de goede service, toch ook nog te vaak voor dat mensen niet worden teruggebeld. Op den duur gaat het irriteren en dat moet worden verbeterd. De technische oplossingen zijn goed, maar de toegang tot het proces moet derhalve beter worden.
- De interne communicatie over de adviesrechten van de huurdersvereniging moet beter worden. Er zijn regelmatig contacten met medewerkers die niet op de hoogte zijn van de gevallen waarin de huurdersvereniging adviesrecht heeft. Hierdoor gaat dat ook weleens mis en wordt een te korte reactietijd op een voorstel gegeven.
- WBO Wonen zou ten aanzien van welzijn, in een wijk of groepen bewoners, een stap extra kunnen doen (o.a. ontmoetingsruimtes). Op het niveau van de huurder presteert WBO Wonen voldoende.
- De verankering van de doelen van WBO Wonen in de organisatie en de overdracht naar de medewerkers kan beter.

- Het wordt gewaardeerd dat WBO Wonen, de gemeente en Menzis het voortouw hebben genomen voor het onderzoek naar wonen en zorg, maar hoe wordt gezorgd dat wonen en zorg beter verbonden wordt? In Oldenzaal is men goed in de onderzoeksfase, maar het vervolg duurt dan even iets langer.
- WBO Wonen zou de samenwerking tussen de medewerkers en de energiecoaches moeten verbeteren.
- De klacht is zo nu en dan gehoord dat WBO Wonen de huurdersvereniging weleens links laat liggen, dat huurders zich in het beleid onvoldoende gehoord worden.

3.4.5 Boodschappen

- WBO Wonen zou zich sterk moeten maken voor regelgeving waarbij corporaties verplicht worden een bijdrage te storten voor de kostenvergoeding voor bestuursleden van de huurdersvereniging. Deze worden dan uit dit fonds betaald.
- WBO Wonen zou zich meer moeten laten leiden door het doel dan door de regel van de nieuwe Woningwet.
- WBO Wonen zou minder invloed moeten proberen uit te oefenen via andere kanalen, zoals twitter.
- WBO Wonen steekt echt de nek uit in de relatie met de maatschappelijke partners. WBO Wonen moet dat vasthouden, maar zij mogen dat wel blijven uitdragen. Blijf de successen en de keuzes die worden gemaakt delen. Laat aan de omgeving en de huurders blijvend zien waarmee WBO Wonen bezig is.
- WBO Wonen zou, in het licht van de ontwikkelingen, meer kunnen doen op het gebied van ouderenzorg. WBO Wonen zou moeten onderzoeken hoe zaken beter kunnen worden gedaan zodat mensen langer thuis kunnen wonen en welke infrastructuur daarvoor nodig is. Bijvoorbeeld praktische zaken zoals een goed sleutelbeleid en de installatie van camera's.
- WBO Wonen zou na moeten denken over hoe voorkomen kan worden dat ouderen van het kastje naar de muur worden gestuurd bij het inschrijven voor een beter geschikte woning. Geef bijvoorbeeld Zorggroep Sint-Maarten toegang tot de wachtlijst.
- WBO Wonen zou een sleutelbeleid uit moeten werken, dit is belangrijk om ouderen langer thuis te laten wonen.
- De samenwerkingspartners kunnen echt meer samen optrekken door bijvoorbeeld in de breedte beleidsmatig met elkaar op te treden – van idee naar uitvoering.
- WBO Wonen is een prettige samenwerkingspartner, wij trekken echt met elkaar op.
- WBO Wonen moet betrokken blijven bij de bredere maatschappelijke vraagstukken, lastige thema's die in de toekomst steeds meer gaan spelen. Het meedenken op andere gebieden zoals energie en duurzaamheid wordt erg op prijs gesteld.
- De wijze van samenwerking is heel prettig. De hoop bestaat dat deze voort blijft bestaan.
- Een gestructureerd overleg over de opgaven waar belanghebbenden gezamenlijk voor staan en de verandering in wet- en regelgeving zou wenselijk zijn. Op bestuurlijk niveau heeft het recent plaatsgevonden, maar het is niet bekend of dat een gestructureerd overleg gaat plaatsvinden.
- WBO Wonen moet het houden zoals het is!

4 Presteren naar Vermogen



4.1 Inleiding

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

- Financiële continuïteit;
- Doelmatigheid;
- Vermogensinzet.

4.2 Financiële continuïteit

7

Onder het prestatieveld financiële continuïteit valt de mate waarin de corporatie haar maatschappelijk vermogen duurzaam op peil houdt. Hierbij is gekeken of de corporatie voldoet aan de externe en algemene toezicht eisen voor vermogen en kasstromen en de mate waarin deze zijn geborgd in de organisatie. WBO Wonen voldoet ruimschoots aan de externe en algemene toezichteisen voor vermogen en kasstromen. De visitatiecommissie stelt vast dat WBO Wonen voldoet aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de mate waarin de normen worden behaald en het gestructureerde financiële beleid in relatie tot volkshuisvestelijke doelstellingen als betaalbaarheid.

Tabel 4.1 Financiële ratio's WBO Wonen

Parameter	Norm	Eigen Norm	2014	2015	2016	2017
Solvabiliteit*	>20%	>24%	36,2	57,9	61,9	61,6
ICR	>1,4	>1,7	1,9	2,3	2,4	2,0
DSRC	>1,0	>1,2	1,1	1,1	1,3	1,3
Loan to Value**	<75%	<60%	64%	59%	61%	62%

* vanaf 2015 op basis van marktwaarde in plaats van bedrijfswaarde

** op basis van bedrijfswaarde. Vanaf 2015 is de verdisconteringsvoet bedrijfswaarde 5,0% (2014: 5,25%)

Solvabiliteit

De solvabiliteitsratio is een balansratio, die de omvang van het eigen vermogen van de corporatie in relatie tot het totale vermogen meet. De norm van het WSW is minimaal 20%. WBO Wonen hanteert een norm van minimaal 24%. WBO Wonen voldeed over de hele periode van 2014 tot en met 2017 aan de norm van het WSW en haar eigen norm.

Interest Coverage Ratio

De Interest Coverage Ratio (ICR) is een kasstroomratio die meet in hoeverre de corporatie in staat is (geweest) de rente-uitgaven op vreemd vermogen te voldoen uit de kasstroom uit operationele activiteiten. De norm van het WSW is minimaal 1,4. WBO Wonen hanteert een norm van 1,7. WBO Wonen voldeed over de hele periode van 2014 tot en met 2017 aan de norm van het WSW en haar eigen norm.

Debt Service Coverage Ratio

De Debt Service Coverage Ratio (DSCR) is een kasstroomratio die meet in hoeverre de corporatie in staat is om voldoende kasstromen te genereren om, indien nodig, voldoende aflossingen op vreemd vermogen te kunnen doen (aflossing + rente). De norm van het WSW is minimaal 1,0. WBO Wonen hanteert een norm van minimaal 1,2. WBO Wonen voldeed over de hele periode van 2014 tot en met 2017 aan de norm van het WSW en haar eigen norm.

Loan to value

De Loan to Value (LTV) is een balansratio, die meet in hoeverre de kasstroom genererende capaciteit van de portefeuille op lange termijn, gemeten aan de hand van bedrijfswaarde van de portefeuille vastgoed in exploitatie, in een gezonde verhouding staat tot de schuldpositie. De norm van het WSW is maximaal 75%. WBO Wonen hanteert een norm van maximaal 60%. WBO Wonen voldeed over de hele periode van 2014 tot en met 2017 aan de norm van het WSW en haar eigen norm.

Toelichting

In het kader van het waarborgen van een gezonde financiële positie streeft WBO Wonen ernaar om de jaarlijkse financieringslasten te betalen uit de netto huuropbrengsten minus de lasten voor verhuur en beheer, onderhoud, overhead en de lasten voor verzekering, heffingen en belastingen. De (verwachte) ontwikkelingen worden getoetst aan de financiële randvoorwaarden en vertaald naar meerjarenplannen. Daarnaast worden de risico's ten aanzien van financiering van de woningvoorraad periodiek door de manager Bedrijfsvoering, de directeur-bestuurder en de financiële commissie beoordeeld.

WBO Wonen beschikt over een treasury jaarplan en een treasury- en beleggingsstatuut. Het beleid inzake het rente- en looptijdenrisico beoogt het minimaliseren van de financieringskosten en het optimaliseren van de vervalkalender van de leningenportefeuille. Het treasury management maakt deel uit van het sturen op kasstromen en waarde.

Het uitgangspunt van WBO Wonen is dat zij (financieel) onafhankelijk wil blijven opereren. Om deze reden is het blijven voldoen aan de gestelde normen vanuit het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) en de Autoriteit Woningcorporaties (Aw) belangrijk. De informatiebrief inzake het borgingsplafond, de oordeelsbrief 2015 en de toezichtsbrief 2016 hebben bevestigd dat WBO Wonen voldoet aan de gestelde normen. Daarnaast wil WBO Wonen een extra buffer opbouwen vanwege de keuze voor de betaalbaarheid van de woningvoorraad met als gevolg beperkte sloop en vervangende nieuwbouw. De vervangingsopgave zal in de toekomst groter worden.

Beoordeling

WBO Wonen voldoet in ruime mate aan de eisen van toezichthouders op het gebied van vermogen en kasstromen. Daarnaast is duidelijk sprake van een gestructureerd beleid dat deze gunstige positie heeft veroorzaakt.

4.3 Doelmatigheid

6

Onder het prestatieveld doelmatigheid valt de mate waarin de corporatie in vergelijking met andere corporaties een sobere en doelmatige bedrijfsvoering aan de dag legt en efficiënt omgaat met de beschikbare middelen. De minimale eis voor een 6 in de methodiek 5.0 is dat de corporatie een sobere en doelmatige bedrijfsvoering heeft in vergelijking met andere corporaties. De visitatiecommissie stelt vast dat WBO Wonen voldoet aan het ijkpunt voor een 6 door de ingezette kostenbesparingen en het aanwezige kostenbewustzijn in relatie tot de maatschappelijke doelen.

Tabel 4.2 Kengetallen doelmatigheid WBO Wonen

	Corporatie				Referentie	Landelijk
	2014	2015	2016	2017	2017	2017
Netto bedrijfslasten ⁷ per VHE	1031	897	820	792	808	827
Personeelskosten per fte	70.800	66.900	69.000	69.400 ⁸	72.000	82.000
Aantal VHE per fte	105	106	108	111	110	106

Bron: Corporatie in Perspectief, verslagjaar 2016, Corporatie Benchmark Centrum

WBO Wonen heeft de afgelopen jaren een kostenniveau heeft gehad dat iets boven het landelijk gemiddelde en de referentie lag in de Aedes-benchmark. De referentie betreft de groep corporaties met een aantal verhuureenheden tussen de 2.500 en 5.000. Dit is de categorie 'Small (S)'. WBO Wonen viel daardoor in 2014 met betrekking tot de hoogte van de bedrijfslasten in de duurste categorie, C.

Uit de tabel blijkt ook dat de bedrijfslasten ieder jaar lager zijn geworden. WBO Wonen heeft zich dan ook ingezet voor het reduceren van de bedrijfslasten. Er is bespaard door onder meer het aantal fte te verminderen en secundaire voorwaarden zoals de leaseautoregeling en de woonwerkregeling te versoberen.

In de Aedes Benchmark 2017, over verslagjaar 2016, scoorde WBO Wonen door de ingezette maatregelen een B en liggen de kosten iets lager dan de referentie.

Bedacht moet ook dat WBO Wonen over een eigen onderhoudsdienst beschikt, hetgeen de kosten per vhe duidelijk hoger maakt. Er zijn onder meer drie tuinmannen en zes onderhoudsmedewerkers binnen WBO Wonen. Indien wordt gecorrigeerd voor de eigen onderhoudsdienst scoort WBO Wonen in 2014, 2015 en 2016 in de B-categorie.

Het realiseren van de ambities, in het belang van de huidige en toekomstige huurders, beschouwt WBO Wonen als belangrijk. Om de ambities te realiseren heeft WBO Wonen voldoende gekwalificeerde mensen nodig, hetgeen zijn weerslag heeft in de kosten. In het Ambitieplan 2016-2020 heeft WBO Wonen daarom het streven vastgelegd om in 2020 op het gemiddelde van de sector uit te komen. Men streeft bewust niet naar lagere kosten omdat dit ook zijn weerslag zal hebben op de kwaliteit van de ambities. Inmiddels zijn de bedrijfslasten hierdoor op het niveau van het landelijk gemiddelde uitgekomen.

Ten aanzien van de personeelskosten per fte, scoort WBO Wonen in ruime mate beter dan de landelijke referentie. Op het gebied van aantal verhuureenheden per fte zit WBO Wonen op het landelijke gemiddelde.

⁸ Exclusief afkoop secundaire arbeidsvoorwaarden € 5.400 per fte

4.4 Vermogensinzet

7

Onder het prestatieveld vermogensinzet valt de mate waarin de corporatie de beschikbaarheid en de inzet van het vermogen verantwoordt. In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties kan verantwoorden en motiveren. De visitatiecommissie stelt vast dat WBO Wonen voldoet aan het ijkpunt van een 6. Daarnaast heeft de visitatiecommissie een pluspunt toegekend voor de wijze waarop de relatie met de volkshuisvestelijke doelen is gelegd.

WBO Wonen heeft de eigen volkshuisvestelijke beleidsdoelen en de financiële sturing vastgelegd in diverse actuele (voorgeschreven) beleidsdocumenten. In de begrotingen en jaarverslagen wordt aan de hand van een beschrijving van de projecten ingegaan op de inzet van het beschikbare vermogen voor de beoogde maatschappelijke prestaties. In het jaarverslag wordt bijvoorbeeld uitgelegd welke projecten WBO Wonen heeft uitgevoerd, welke projecten zijn opgeleverd en wat hiermee volkshuisvestelijk en maatschappelijk werd beoogd.

In het jaarverslag wordt ook ingegaan op de ambities van WBO Wonen. Een van deze ambities luidt: maatschappelijk presterend vermogen. Door deze ambitie toont WBO Wonen aan oog te hebben voor de juiste inzet van haar vermogen. De ambitie is verder uitgewerkt in concrete plannen, risicofactoren en benodigdheden van derden, zoals een goede samenwerking.

Daarnaast verwoordt WBO Wonen in het jaarverslag in algemene termen dat investeringen moeten bijdragen aan het bereiken van de doelen van WBO Wonen en ook een duidelijke meerwaarde moeten hebben. Ze moeten bijdragen aan betaalbaarheid en kwaliteit van de woningvoorraad, terwijl het weerstandsvermogen en de kasstromen op peil moeten blijven. In het jaarverslag is ook een uitgebreide verantwoording van de maatschappelijke investeringen die in het verslagjaar plaatsvinden. Hierbij wordt op een begrijpelijke wijze op de beoogde maatschappelijke, financiële en volkshuisvestelijke aspecten ingegaan

4.5 Beoordeling

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

Tabel 4.3 Presteren naar Vermogen

Meetpunt	Cijfer	Weging	Eindcijfer
Financiële continuïteit	7	30%	6,7
Doelmatigheid	6	30%	
Vermogensinzet	7	40%	

5 Presteren ten aanzien van Governance



5.1 Inleiding

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

- Besturing;
- Intern toezicht;
- Externe legitimering en externe verantwoording.

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

5.2 Besturing

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

5.2.1 Plan

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

Visie

7 In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie een actuele visie heeft vastgelegd op haar eigen positie en toekomstig functioneren. De visitatiecommissie stelt vast dat WBO Wonen voldoet aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de wijze waarop de visie actueel wordt gehouden en de samenhang met de volkshuisvestelijk doelen.



W ijk	Aangenaam actief: realiseren van vitale wijken <ul style="list-style-type: none">- passende voorzieningen- mogelijkheden voor wijkconomie- positief imago- schoon en veilig- boeiend groen- kansen voor ontmoeten- bevorderen iconen- kunst en culturele evenementen
B ewoner	Aangenaam actief: realiseren van plezierig wonen <ul style="list-style-type: none">- passende grootte woning- betaalbare huur- zorg plus pakket- betaalbare energielasten- lage servicekosten- interieur passend bij deze tijd- exterieur van zichtbaar goede kwaliteit- tuin of balkon voegen iets toe- hoogwaardige service
O rganisatie	Aangenaam actief: beloftes samen waarmaken <ul style="list-style-type: none">- duidelijke ambities en doelstellingen- lokale opgaven realiseren- stimulerend samenwerken- effectief werken- goed verantwoorden- aangenaam actief werken

WBO Wonen heeft een visie op haar eigen positie en toekomstig functioneren vastgelegd in ondernemingsplannen. In de periode van 2014 tot en met 2017 waren twee ondernemingsplannen van kracht: Routedocument (2011-2014) en Ambitieplan (2016-2019). In het Routedocument zijn vanuit het motto 'aangenaam actief' drie ambities vastgelegd:

Bron: Routedocument WBO Wonen (2011-2014)

WBO Wonen heeft in 2015 het Ambitieplan 2016-2020 opgesteld met als missie 'Samen betaalbaar en plezierig wonen mogelijk maken'. In het Ambitieplan staan vier ambities centraal:

1. Voldoende betaalbare en verhuurbare woningen voor huurders;
2. Betaalbare woonlasten en duurzame woningen;
3. Samen voor vitale buurten;
4. Maatschappelijk presterend vermogen.

De ambities zijn vastgesteld op basis van een analyse van 'de nieuwe werkelijkheid'; ontwikkelingen in wet- en regelgeving en op de woningmarkt van Oldenzaal. Er is bijvoorbeeld een onderzoek samen met een zorgpartner uitgevoerd om de toekomstige behoeften in kaart te brengen. In de toelichting op de ambities wordt de verbinding gelegd met de ontwikkelingen.

In de bijlage van het Ambitieplan is daarnaast een overzicht gegeven van de kerntaken van WBO Wonen. In een overzichtelijke tabel is weergegeven welke taken 'wel', 'niet' of 'soms' oppakt.

Uit de verstrekte documentatie blijkt dat de RvC een actieve rol heeft gespeeld bij het tot stand komen van de visie van WBO Wonen.

Vertaling doelen

7 In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie haar visie heeft vertaald naar strategische en tactische doelen en operationele activiteiten en naar financiële randvoorwaarden op een wijze dat deze te monitoren zijn. De visitatiecommissie constateert dat WBO Wonen voldoet aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de wijze waarop de doelstellingen zijn vertaald in concrete, meetbare stappen en ook de relatie met de bovenliggende maatschappelijke doelstellingen is gelegd.

In het Routedocument (2011-2014) zijn drie ambities vastgelegd die zijn vertaald naar doelstellingen. De doelstellingen zijn in het Routedocument SMART-geformuleerd. Voorbeeld:

Indien uit de evaluatie volgt dat de ontmoetingsruimten een grote bijdrage leveren aan de levendigheid van de wijk, dan worden in wijken waarin wij meer dan 200 huurwoningen voor senioren hebben, de mogelijkheid voor een ontmoetingsruimte onderzocht. Per project is hiervoor een investering van maximaal € 1.000.000 beschikbaar en de realisatiesnelheid is maximaal 1 project per 2 jaar. Per ontmoetingsruimte willen we via Joyin tenminste 30 vrijwilligers actief laten participeren. Voor het geluksbudget is € 5.000 per jaar beschikbaar en voor de sportsponsoring is dat een bedrag van € 10.000.

In het Ambitieplan (2016-2019) zijn de vier ambities vastgelegd en is weergegeven tot welke keuzes de ambities leiden. De keuzes zijn overwegend SMART geformuleerd en voorzien van een toelichting. Daarnaast wordt een beschrijving gegeven van het gewenste resultaat en de afwegingen die WBO Wonen heeft gemaakt. WBO Wonen licht in het Ambitieplan bijvoorbeeld de afweging tussen duurzaamheid en huurverhoging toe: wat berekent WBO Wonen door aan de huurder bij investeringen in duurzaamheid?

Naast de vier ambities heeft WBO Wonen in het Ambitieplan een aantal voorwaarden benoemd, die noodzakelijk zijn voor het realiseren van de ambities. Voorbeelden zijn een maatschappelijk verantwoorde organisatie en goed presterende medewerkers.

5.2.2 Check

7

In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie beschikt over een monitoring en rapportagesysteem waarmee periodiek gevolgd en gemeten wordt hoe de voorgenomen prestaties vorderen. De visitatiecommissie stelt vast dat WBO Wonen voldoet aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de wijze waarop de kwartaalrapportages aansluiten bij de ambities uit het Ambitieplan.

WBO Wonen monitort de voortgang op de doelstellingen door middel van de periodieke rapportages. In de rapportages is de koppeling gemaakt met de ambities uit het Ambitieplan. Daarnaast is een overzichtelijke tabel opgenomen, waarin de verantwoordelijkheden, een toelichting op de prestaties en de status is weergegeven. De status wordt weergegeven aan de hand van gekleurde smileys. Hierdoor is de operationele status van de (strategische) doelen goed te volgen.

De RvC geeft aan dat de PDCA-cyclus in de kern goed op orde is. De visitatiecommissie deelt deze mening op basis van de ter beschikking gestelde documenten zoals de rapportages en de management letters van de accountant.

WBO Wonen maakt wel een ontwikkeling door die erop gericht is de rapportages te verbeteren. De bijdrage van de projecten aan de verschillende doelen geeft nu een beperkt inzicht omdat de informatie sterk project gerelateerd is. De relatie tussen de maatschappelijke doelen en de projecten zou bijvoorbeeld sterker kunnen.

5.2.3 Act

7

In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie bijstuurt indien zij afwijkingen heeft geconstateerd door in eerste instantie actie te ondernemen om doelen alsnog te realiseren en in tweede instantie door de doelen zelf aan te passen. De visitatiecommissie stelt vast dat voldaan wordt aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege voor de wijze waarop WBO Wonen heeft bijgestuurd.

Een voorbeeld van 'act' is het bijsturen na het niet behalen van de verkoopdoelstellingen. Vanwege de matige marktomstandigheden in combinatie met concurrentie, lange omlooptijden en het beperkte aantal voor verkoop beschikbare woningen, bleef het aantal verkochte woningen achter op de prognose. In het kader van het behalen van de doelstelling heeft WBO Wonen daarom extra maatregelen genomen:

1. Het stijlen van woningen;
2. Het deelnemen aan de Open Huizen Routes;
3. Het uitvoeren van pilotprojecten, waarbij de koper voorafgaand aan de overdracht zelf de verbouwing en het afwerkingsniveau kan bepalen;
4. Het uitbreiden van de verkoopvijver.

WBO Wonen is daarnaast actief met risicomanagement. De werkzaamheden met betrekking tot risicomanagement zijn gericht op het identificeren van bedrijfsrisico's die een bedreiging impliceren of een nadelig effect hebben op de realisatie van de doelstellingen en de strategie van WBO Wonen.

5.3 Intern toezicht

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

5.3.1 Functioneren van de raad van commissarissen

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

Samenstelling van de raad van commissarissen (RvC)

7 In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de RvC een profielschets heeft vastgelegd die past bij de aard en de activiteiten van de corporatie, als de RvC nieuwe leden werft buiten de eigen kring en openbaar en als de raad van commissarissen aandacht besteedt aan de deskundigheid van haar leden. WBO Wonen voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de actieve wijze waarop de juiste samenstelling wordt bewaakt en de relatie die gelegd wordt met andere onderdelen van governance zoals het profiel en de opleidingsbehoeften en zelfevaluatie.

Het functioneren van de RvC is vastgelegd in de statuten van WBO Wonen, de reglementen voor de RvC en het bestuur en de geldende wettelijke bepalingen, waaronder de Governancecode 2015. In het kader van de herziene Woningwet heeft WBO Wonen in 2016 haar statuten aangepast. In het verlengde hiervan zijn tevens de reglementen voor de RvC, het bestuur en de selectie- en remuneratiecommissie aangepast.

De samenstelling van de RvC wordt bepaald aan de hand van een profielschets, waarin de vereiste kennis, kunde en vaardigheden van de commissarissen is vastgelegd. In 2016 is door het verlopen van de maximale zittingstermijn van de voorzitter van de RvC een vacature ontstaan. Op basis van de profielschets heeft onder begeleiding van een extern bureau de werving van een nieuwe commissaris plaatsgevonden. De RvC heeft daarbij geconstateerd dat alle relevante deskundigheden binnen de raad aanwezig zijn. De visitatiecommissie deelt deze mening op basis van de bestudering door de commissie van onder andere de profielschets en profielen van de individuele commissarissen.

De visitatiecommissie heeft ook vastgesteld dat de RvC op een actieve wijze werkt aan haar samenstelling. De actualisatie van de profielschets is bijvoorbeeld een regelmatig terugkerend onderwerp op de agenda van de RvC. Daarnaast wordt een goede relatie gelegd met de externe ontwikkelingen en de opleidingsprogramma's. Indien men bijvoorbeeld van mening is dat de samenstelling op onderdelen relevante kennis mist, wordt onderzocht of de kennis via opleidingen of trainingen te verkrijgen is. Een belangrijk principe is dat alle RvC-leden over alle onderwerpen zeggenschap hebben. Er is op basis van de competenties hierdoor bijvoorbeeld geen specifieke taakverdeling. Er is wel sprake van auditcommissie en remuneratiecommissie.

De competenties worden besproken in de zelfevaluaties, bij het werven en het kiezen van opleidingen en trainingen. De nieuwe commissarissen maken gebruik van een introductieprogramma: de nieuwe commissaris loopt mee met de directeur-bestuurder, bezoekt (delen van)

het woningbezit en spreekt met de ondernemingsraad, het managementteam en de huurdersvereniging. Het introductieprogramma wordt in samenspraak op maat gemaakt voor de commissaris.

Binnen de RvC vindt regelmatig een discussie plaats over de opleidingsbehoefte. Een voorbeeld is de constatering dat aanvullende kennis op de details van corporatie financiën wenselijk was. Daarop is een in company training met betrekking tot corporatie financiën georganiseerd voor de RvC. Daarnaast zijn er ieder jaar twee themadagen of studiereizen, waarbij de te behandelen onderwerpen bepaald en besproken worden door de RvC. Een voorbeeld is een themadag over duurzaamheid. In het kader van het op doen van kennis en het delen van ervaringen met andere commissarissen bij corporatie in Twente nemen commissarissen van WBO Wonen deel aan thema-avonden van WoonTwente.

Een mogelijke verbetering die de visitatiecommissie wil meegeven is het meer gestructureerd delen van kennis die wordt verkregen in trainingen. De kennisdeling is nu vooral informeel en vindt niet altijd plaats. Het is niet de regel dat ervaringen gedeeld wordt. De RvC heeft wel een app-groep waarin gecommuniceerd wordt.

Tijdens het interview met de RvC wordt aangegeven dat het behalen van de PE-punten een verantwoordelijkheid is van de individuele commissaris. Daarbij worden zij ondersteund door de organisatie. De visitatiecommissie heeft vastgesteld dat de leden van de RvC aan hun verplichtingen hebben voldaan. Over de jaren 2015 en 2016 samen, zijn tenminste 10 PE punten behaald en voor 2017 tenmiste 5. Dit is ook in het jaarverslag verantwoord.

Rolopvatting

7 In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de RvC zich bewust is van haar rollen als toezichthouder, werkgever van de bestuurder en klankbord, de rollen voldoende scherp in de gaten houdt en de juiste balans tussen afstand en betrokkenheid heeft. De visitatiecommissie stelt vast dat WBO Wonen voldoet aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de actieve wijze waarop de klankbordrol wordt gezocht en de inzet die de leden van de RvC plegen voor het doorvoeren van veranderingen binnen WBO Wonen op bijvoorbeeld het gebied van de informatievoorziening.

Toezichthoudende rol

De RvC heeft de taak om toezicht te houden op het functioneren en de algemene gang van zaken binnen WBO Wonen en de ondernemingen die zijn verbonden aan WBO Wonen. Het kader van het toezicht is vastgelegd in de statuten van WBO Wonen, de reglementen van de RvC en het bestuur, de geldende wettelijke bepalingen, het ondernemingsplan en de begrotingen.

De RvC neemt ook verantwoordelijkheid voor het waarborgen van de realisatie van de doelstellingen van WBO Wonen en een doelmatige besteding van de daarvoor benodigde middelen. In de praktijk staan onder andere de strategievorming binnen WBO Wonen, de volkshuisvestelijke taakopvatting en de financiële beheersing op de agenda van vergaderingen van de RvC. Het toezicht van de RvC vindt formeel onder andere plaats aan de hand van het goedkeuren van besluiten en het bespreken van de voortgangsrapportages. Daarnaast vindt informeel toezicht plaats door middel van het voeren van gesprekken, zowel met individuele medewerkers, de ondernemingsraad en met de belanghebbenden van WBO Wonen.

Bij haar toezichthoudende rol heeft de RvC zich ontwikkeld van volger naar initiator, waardoor meer onderwerpen op verzoek van de RvC op de bestuurlijke agenda zijn gekomen. Daarnaast heeft de RvC een duidelijke ontwikkeling gemaakt bij het gebruiken van zogenoemde soft-controls. Dit blijkt

onder andere door een onderzoek naar het gebruik en de effectiviteit van softcontrols, dat als onderdeel van de jaarrekeningcontrole is uitgevoerd door de accountant.

Positief is ook dat de controller binnen WBO Wonen het onderwerp 'soft controls' en een ieders bijdrage daaraan, binnen de organisatie heeft geïntroduceerd en toegankelijk heeft gemaakt.

Werkgeversrol

De werkgeversrol wordt ingevuld aan de hand van het afspreken van doelstellingen en het evalueren van de geleverde prestaties. Aan het einde van het jaar voert de remuneratiecommissie een beoordelingsgesprek met de directeur-bestuurder. Daarin worden het functioneren en de doelstellingen geëvalueerd.

In voorbereiding op de evaluatie worden de prestaties eerst besproken door de remuneratiecommissie, waarna zij de bevindingen terugleggen bij de RvC. Om te komen tot een beoordelingskader is het kader van Aedes gevolgd. De RvC voert daarnaast evaluatiegesprekken met het managementteam en de ondernemingsraad.

De visitatiecommissie geeft als suggestie om de directeur-bestuurder jaarlijks een 'bestuurlijke opdracht' mee te geven.

Klankbordrol

De klankbordrol wordt vervuld tijdens de vergaderingen van de RvC, waaraan de directeur-bestuurder en de manager Finance & Control deelnemen. Naast de reguliere vergaderingen is een 'benen-op-tafelbijeenkomst' georganiseerd met het managementteam.

De RvC geeft aan dat de directeur bestuurder op een goede wijze open staat voor de klankbordrol. De RvC geeft wel aan dat een ontwikkelpunt voor de organisatie het aanleveren van informatie op een hoger abstractieniveau is, waardoor door de RvC beter de samenhang en de relatie tussen de volkshuisvestelijke opgaven en de prestaties kan worden bewaakt.

Zelfreflectie

7 In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de RvC ten minste eenmaal per jaar buiten de aanwezigheid van de bestuurder zowel het eigen functioneren als dat de individuele leden van de RvC en de daaraan verbonden conclusies bespreekt. De visitatiecommissie stelt vast dat WBO Wonen voldoet aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de continue aandacht die de RvC heeft voor zelfreflectie en de wijze waarop geborgd wordt dat aandachtspunten worden opgepakt.

De zelfevaluatie wordt periodiek geagendeerd voor de vergadering van de RvC. In de periode van 2014 tot en met 2017 heeft de RvC jaarlijks een zelfevaluatie uitgevoerd.

De RvC is met de invoering van de nieuwe Woningwet verplicht om de zelfevaluatie één keer in de twee jaar onder begeleiding van een externe deskundige uitvoeren. In 2015 heeft de RvC invulling gegeven aan deze verplichting door de zelfevaluatie te laten plaatsvinden onder begeleiding van een externe deskundige. Ook de zelfevaluatie 2017 van de Raad van Commissarissen heeft plaatsgevonden onder externe begeleiding. Voorafgaand aan deze evaluatie heeft een gesprek plaats gevonden tussen de externe begeleider, de voorzitter RvC en bestuurder. De leden van de RvC hebben een vragenlijst ingevuld. Een en ander was de input voor de zelfevaluatie.

Op 11 december 2017 heeft de RvC gesprekken gevoerd met huurdersvereniging Blij Wonen en het MT van WBO Wonen. Ook deze gesprekken hebben input opgeleverd voor de zelfevaluatie 2017.

Tijdens de zelfevaluaties is onder andere ingegaan op de samenstelling van de RvC, de opleidingsbehoefte en het abstractieniveau waarin de RvC wil worden geïnformeerd. Daar is gesproken over een format, waarmee wordt gecommuniceerd. Als aandachtspunten zijn bijvoorbeeld tijdige aanlevering van informatie benoemd zodat de RvC bijtijds in het besluitvormingsproces kan worden betrokken en betrokkenheid van de RvC bij vragen, overwegingen of zorgen van de directeur-bestuurder.

Naast de zelfevaluaties heeft de RvC aandacht voor zelfreflectie door bijvoorbeeld aan het einde van de vergadering bij de aanwezigen te vragen wat goed ging en wat beter kan.

5.3.2 Toetsingskader

7

In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de RvC een actueel toetsingskader hanteert en daar inzicht in kan geven. De visitatiecommissie stelt vast dat WBO Wonen voldoet aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de uitgebreidheid van het toetsingskader, de aandacht voor het actueel houden van het kader en de wijze waarop de gesprekken met belanghebbenden worden gebruikt bij de interne en externe risicoanalyse.

Het toetsingskader van de RvC omvat documenten zoals het ondernemingsplan, de wensportefeuille, het investeringsstatuut, de ambitienota en de prestatieafspraken.

Bij de informatievoorziening is een oplegnotitie gevoegd waarin de documenten in perspectief worden geplaatst. De RvC krijgt hierbij naar eigen zeggen veel documentatie. De vraag voor de RvC is eerder hoe de relevante documenten eruit te filteren, dan dat de aangedragen informatie te beperkt is. De RvC heeft dan ook aangegeven de informatie op een minder gedetailleerd niveau te willen ontvangen, waarbij meer relatie wordt gelegd met de strategische doelstellingen.

De RvC heeft daarnaast in ruim voldoende mate oog voor de actualiteit van het toetsingskader. De RvC heeft oog voor zowel interne als externe ontwikkelingen. Binnen de RvC worden de interne en externe ontwikkelingen besproken en indien noodzakelijk uitgezocht. Het grip houden op de actualiteit vindt onder andere plaats door deelname aan bijeenkomst van WoonTwente, waaraan commissarissen van andere corporaties uit Twente deelnemen.

Daarnaast wordt onder andere gebruik gemaakt van de informatie van de Vereniging Toezichthouders Woningcorporaties (VTW) en worden gesprekken gevoerd met belanghebbenden, waaronder de ondernemingsraad, het managementteam en de huurdersvereniging. De huurderscommissarissen zitten separaat eveneens twee keer jaar met de huurdersvereniging. De commissarissen hebben tevens deelgenomen aan een bijeenkomst met alle partijen binnen de gemeenteraad.

5.3.3 Governancecode

7

In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie de Governancecode naleeft: de corporatie past de bepalingen toe en indien zij op toegestane punten afwijkt, meldt zij dat in het jaarverslag. De visitatiecommissie stelt vast dat WBO Wonen voldoet aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de actieve wijze waarop omgegaan is met het pas-toe-of-leg-uitprincipe.

De visitatieperiode omvat de jaren 2014 tot en met 2017. Tijdens deze periode waren twee Governancecodes van kracht: Governancecode 2011 en 2015. WBO Wonen onderschrijft de principes uit de Governancecode 2011 en 2015. De RvC van WBO Wonen heeft vastgesteld dat vrijwel alle principes worden nageleefd. In de jaren voor 2015 heeft WBO Wonen echter afgeweken van de Governancecode 2011. De toenmalige directeur-bestuurder was namelijk benoemd voor onbepaalde tijd. Deze afwijking van de Governancecode wordt toegelicht in het jaarverslag. De nieuwe directeur-bestuurder is in 2015 benoemd voor een periode van 4 jaar, maar heeft een contract voor onbepaalde tijd.

WBO Wonen maakt in het jaarverslag (2016) melding van één incident gerelateerd aan integriteit, waarbij sprake was van strijdigheid met de gedragscode. Het verantwoordelijk management heeft daarbij maatregelen getroffen. In het jaarverslag wordt daar, uit hoofde van privacywet- en regelgeving, niet nader op ingegaan. Het voldoen aan de Governancecode is in de ogen van de RvC vooral een eigen verantwoordelijkheid. Door de organisatie wordt op onderdelen ondersteuning geboden, hetgeen op prijs wordt gesteld door de RvC. Gezien de toenemende regeldruk en de sterk veranderende omstandigheden is een verbetersuggestie die de visitatiecommissie wil meegeven het aanstellen van een bestuurssecretaris die de RvC ondersteuning geeft.

Door een fout in het rooster van aftreden is het eenmaal voorgekomen dat een commissaris te lang zitting had in de raad. Na ontdekking van de fout heeft de RvC direct gehandeld door de kwestie met de bestuurder te bespreken en te agenderen. Daarbij heeft de RvC overwogen om de commissaris de termijn uit te laten zitten of het commissariaat per direct te beëindigen. Uiteindelijk heeft de RvC besloten dat continuïteit in dit geval belangrijker was dan het per direct bereiken van de compliance. De commissaris is daarom aangebleven totdat een opvolger was benoemd. De visitatiecommissie begrijpt de overwegingen van WBO Wonen en kan zich vinden in de gemaakte keuze om de fout op te lossen.

5.4 Externe legitimering en verantwoording

5.4.1 Externe legitimatie

8

In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie voldoet aan de eisen van externe legitimatie conform de Governancecode (V.1) en de Overlegwet. De visitatiecommissie stelt vast dat WBO Wonen voldoet aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de wijze waarop WBO Wonen verankerd is in de lokale samenleving, 'het gesprek' aangaat via diverse methoden met haar belanghouders, de effectiviteit van de externe legitimatie onderzoekt en haar belanghouders zelfs meeneemt op relevantie volkshuisvestelijke excursies.

WBO Wonen heeft in haar ambitieplan WBO Wonen 2016-2020 in haar ambities opgenomen: samenwerken, verbinden met belanghouders naast de primaire taken van het realiseren van

voldoende beschikbare woningen, betaalbare woonlasten en vitale buurten. De missie 'samen betaalbaar en plezierig wonen mogelijk maken voor huurders' geeft al aan dat WBO Wonen het belangrijk vinden om samen met belanghouders vorm te geven aan het wonen in Oldenzaal. Voor WBO Wonen betekent het van buiten naar binnen organiseren. Het vormen van beleid begint met luisteren naar de betrokken belanghouders. Deze werkwijze blijkt onder andere uit:

- De herontwikkeling van een grote jaren 50 buurt met keuzevrijheid voor huurders tussen varianten voor renovatie of sloop en vervangende nieuwbouw in een maand. Bij het vormgeven aan deze wijk is gekeken wat huurders belangrijk vinden.
- Het dienstverleningsconcept is onder andere vormgegeven vanuit een groot huurders onderzoek en klantreizen op de dienstverlenende processen.
- Bij een participatie innovatie van Platvorm 31 is het schuttingenbeleid samen met de huurdersvereniging en huurders vormgegeven.
- Het aanpakken van laag scorende buurten in het huurdersonderzoek krijgt prioriteit. Huurders geven hun waardering aan hun woonomgeving met onderbouwing. De laagst scorende buurten zijn afgestemd met de Welzijnsorganisatie, gemeente en huurdersvereniging. Daarna is met de betreffende buurten overlegd en bekeken wat nodig is om aan te pakken.
- Het afscheid nemen van de het beheer van de ontmoetingsruimten is in overleg met de betrokken vrijwilligers, huurders en eventueel buurt omgezet naar vormen van eigen beheer door huurders.
- De prestatieafspraken starten met een gezamenlijke beleidsdag (Fed-ex dag = pressure cook methode) waarbij gemeente, huurdersvereniging en WBO Wonen samen nieuwe afspraken vormgeven voor het opvolgende jaar.
- WBO Wonen betreft haar belanghebbenden tevens op andere wijzen bij haar beleid. Belanghebbenden worden bijvoorbeeld regelmatig gevraagd mee te gaan op een door WBO Wonen georganiseerde excursie. Door deel te nemen aan de excursie wordt bereikt dat de belanghebbenden meer kennis van een onderwerp opdoen en zich beter kunnen verplaatsen in de uitdagingen.

Een andere reden dat WBO Wonen sterk inzet op externe legitimering is het feit dat door de invoering van de Woningwet er minder toegestaan is op het brede maatschappelijke terrein. Omdat WBO Wonen het toch belangrijk vindt dat dergelijke onderwerpen worden opgepakt, heeft men sterker ingezet op samenwerking met onder andere zorg- en welzijnspartijen.

5.4.2 Openbare verantwoording

7

In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de gerealiseerde prestaties staan vermeld in een openbare publicatie, waarbij ook belangrijke afwijkingen worden toegelegd. De visitatiecommissie stelt vast dat WBO Wonen voldoet aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de actieve rol waarmee WBO Wonen de passendheid van de openbare verantwoording toetst en de inzet die wordt geleverd door medewerkers en leden van de RvC verantwoording af te leggen aan de belanghebbenden.

De visitatiecommissie constateert op basis van het dossieronderzoek, de gesprekken met belanghebbenden en de interviews met bestuur en RvC dat WBO Wonen het belang van openbare verantwoording inziet. Deze vindt zowel op formele wijze en via formele kanalen als op informele wijze plaatst. Een voorbeeld van formele verantwoording is dat WBO Wonen haar ambitieplan en een sociaal jaarplan publiceert. Een voorbeeld van meer informele verantwoording is dat WBO Wonen de jaarrekening heeft toegelicht aan de huurdersbelangvereniging.

Uit het gesprek met de RvC en de bestudering van de verstrekte documentatie is gebleken dat de transparantie van de inhoud daarvan groot is. De transparantie van de website en de daar geplaatste documenten is echter gemiddeld en in lijn met andere corporaties. Op de website zijn de prestatieafspraken met de gemeente Oldenzaal bijvoorbeeld wel gepubliceerd, maar de uitvoering is niet opgenomen. In het jaarverslag ontbreekt de verantwoording over de uitvoering van de prestatieafspraken. Het kan daarom waardevol zijn om tussentijds bijvoorbeeld de evaluatie van het ambitieplan met daarin de prestatieafspraken te publiceren. Daarbij kan meer context worden geboden, zodat de lezer duidelijker de relatie tussen de volkshuisvestelijk opgaven en de prestaties van WBO Wonen kan leggen.

Op haar website legt WBO Wonen middels een apart tabblad met projecten verantwoording af. Per fase van een project, bijvoorbeeld gepland, in aanbouw of uitgevoerd, wordt een toelichting gegeven op de plannen of realisatie. Hierbij wordt gebruik gemaakt van ondersteunend fotomateriaal en wordt goed ingegaan op de doelen die WBO Wonen wil bereiken en of dit is gerealiseerd.

5.5 Beoordeling

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

Tabel 5.1 Presteren ten aanzien van Governance

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

Bijlagen

Bijlage 1: Position Paper

Dick Mol, directeur-bestuurder

Sinds 1 juni 2015 ben ik directeur-bestuurder bij WBO Wonen. Ik ben aangesteld een maand voordat de nieuwe herziene woningwet is ingegaan. Met mijn aanstelling heeft de RvC een keuze gemaakt voor een koers die past bij de geest van de wet. Terug naar de kerntaak was daarbij het devies. WBO Wonen had in mijn voorganger, Harry Tossaint, een bestuurder waarbij plezierig wonen voorop stond. Beleving, kunst en ontmoeten waren daarbij belangrijk. Organisatiekosten waren geen item en de urgentie om daar iets aan te doen ontbrak. Ook is in zijn tijd geïnvesteerd in commercieel vastgoed.

Bij terug naar de kerntaak hoorde:

- focus op de sociale woningbouw;
- afstoten welzijnstaken en ontmoetingsruimtes die niet één op één aan sociale huurwoningen en huurders gerelateerd waren;
- het normaliseren van de te hoge bedrijfslasten;
- betaalbaar wonen mogelijk maken;
- investeren in duurzaamheid.

Ambitieplan WBO Wonen 2016-2020

Onze missie is:

Samen betaalbaar en plezierig wonen mogelijk maken voor huurders.

Uit onze missie blijkt gelijk dat we er zijn voor de onderkant van de woningmarkt. Voor huurders en dus niet voor kopers. Commerciële projecten in de koop- of huursfeer zijn niet meer aan de orde. Hiermee sluit de visie van WBO Wonen aan bij de nieuwe herziene woningwet. WBO Wonen verhuurt, onderhoudt en ontwikkelt woningen in het sociale huursegment (tot 710 euro).

In ons ambitieplan zijn onderstaande ambities geformuleerd:

- Voldoende betaalbare en verhuurbare woningen voor huurders.
- Betaalbare woonlasten en duurzame woningen.
- Samen voor vitale buurten.
- Maatschappelijk presterend vermogen.

Ons ambitieplan is in de tweede helft van 2015 tot stand gekomen met input van huurders en huurdersvertegenwoordigers, belanghouders (gemeente, zorg en welzijn etc.) en medewerkers.

In het proces hebben we externen meegenomen in de nieuwe wereld vanaf 1 juli 2015, waarin de kerntaak van woningcorporaties voorop staat en er nauwelijks of geen ruimte meer is voor commerciële activiteiten.

Omdat wij de euro's die onze huurders bij ons binnen brengen maar één keer kunnen uitgeven, is met de vertegenwoordiging van de wereld buiten WBO Wonen besproken welke keuzes WBO Wonen zou moeten maken en wat daarbij de prioriteiten zouden moeten zijn. Ook bevragen wij met regelmaat huurders wat zij belangrijk vinden om plezierig te kunnen wonen.

In het kort kwam het neer op: voldoende betaalbare goede woningen, in een plezierige, nette en veilige woonomgeving.

Wie we zijn

WBO Wonen is een woningcorporatie, we zijn uitsluitend actief in de gemeente Oldenzaal. Wij hebben zo'n 4.000 (voornamelijk) sociale huurwoningen verdeeld over de binnenstad, de wijken Zuid-Berghuizen en de Thij en in minder mate in de wijken De Essen en De Graven Es.

Met ongeveer 60 collega's (55 FTE) werken wij voor onze huidige en toekomstige huurders. Samen met huurdersvertegenwoordigers en belanghouders zetten wij ons in voor onze huurders.

Samenwerken zit in ons bloed.

Wat doen we, waar staan we voor en wat doen we niet meer

Zoals hiervoor al is aangegeven, verhuren wij sociale huurwoningen aan mensen die niet zelf in hun huisvesting kunnen voorzien. Dit vanwege het inkomen of zorgvraag.

Bij betaalbaarheid gaat het ons om de woonlasten. Daarbij kijken wij niet alleen naar de huur, maar ook naar energielasten. Onder de vorige bestuurder was duurzaamheid geen thema. Nu is dat wel het geval. Duurzaamheid niet als thema op zich, maar juist ook om tocht en vocht problemen in woningen te verminderen. Isolatie vermindert het energieverbruik en dat heeft een positief effect op de totale woonlasten.

In vijf jaar pakken we drie op de vier woningen aan. In 2020 zal ons bezit gemiddeld energielabel B zijn. Daarnaast zullen ongeveer 1.000 woningen voorzien zijn van duurzame opwekkingssystemen, zoals voornamelijk zonnepanelen en warmtepompen.

Het aantal woningen en daarmee de omvang is voor WBO Wonen geen doel op zich. Wij willen zorgen voor voldoende woningen en kwalitatief goede woningen nu en in de toekomst. In 2016 was de huisvesting van bijvoorbeeld statushouders een uitdaging. WBO Wonen heeft ervoor gezorgd dat extra capaciteit werd toegevoegd. Zo zorgden wij ervoor dat de wachttijd voor anderen niet is opgelopen. De gemiddelde wachttijd bij WBO Wonen is, zeker landelijk gezien, laag te noemen. Deze bedraagt zeven á acht maanden.

Vanwege de woningwet heeft WBO Wonen de koers bijgesteld;

- Zo ontwikkelen we geen nieuwe dure koop- of huurwoningen meer;
- Verkochten we 86 dure huurwoningen aan een belegger;
- Hebben we de exploitatie van wijkontmoetingscentra overgedragen aan een vrijwilligersorganisatie (De Abdij), Impuls (de Stakenboer, met de overdracht van het eigendom aan Winkelcentrum Zuid-Berghuizen bv), een VVE (de Meijbree);
- Dragen we een stadspark over aan de gemeente en de Geldermanstichting.

Bij het afstoten van deze activiteiten stond zorgvuldigheid en het in stand houden voorop.

Kernwaarden WBO Wonen

Onze vier kernwaarden zijn: betrokken, open, eigen en gewoon *doen*.

De kernwaarden geven weer, waar WBO Wonen voor staat en dragen bij aan onze koerswijziging waarin wij terug zijn gegaan naar onze kerntaak.

Visitatie 2014

Onze vorige visitatie is in 2014 door EY uitgevoerd. WBO Wonen scoorde goed. Belangrijkste verbeterpunt was de invloed op beleid van WBO Wonen aan de voorkant. Zoals uitgelegd hebben we huurders, vertegenwoordigers en belanghouders betrokken bij de totstandkoming van ons

ambitieplan. In totaal hebben we drie rondetafelgesprekken gevoerd en hebben medewerkers met 70 huurders een koffiegesprek gevoerd.

Huurders hebben meer invloed nu. Zo hebben we samen met onze huurdersvereniging Blij Wonen ons schuttingenbeleid geëvalueerd en starten we binnenkort met een traject in de jaren '50 wijk met renovatie of sloop-nieuwbouw, waarbij huurders per blokje kunnen kiezen.

Zo geven we invulling aan meer invloed van huurders! Van buiten naar binnen organiseren noemen wij dat. Dit passen wij ook toe bij het aanpakken van onze dienstverlening. Gestart is met een klantonderzoek en klantreizen voor een groot aantal dienstverleningsprocessen waarna nieuw beleid is geformeerd.

Samen met Blij Wonen en gemeente wordt vormgegeven aan de prestatieafspraken. Tijdens een jaarlijkse FedEx (beleids)dag worden actuele thema's besproken en gekeken waar bijgestuurd moet worden. Deze aanpak zorgt voor een prettige samenwerking tussen de partijen.

WBO Wonen op koers

WBO Wonen ligt op koers met de uitvoering van het ambitieplan. Wij zorgen voor voldoende, betaalbare en duurzame woningen, zorgen samen met vrijwilligers voor een prettige woonomgeving en hebben stappen gezet om invloed van buiten op de koers van WBO Wonen vorm te geven. Met projecten zoals "Blokje-Om" en de VoorzieningenWijzer laat WBO Wonen zien ook in het tijdperk van de nieuwe woningwet goed haar taak op een vernieuwende manier te kunnen uitvoeren.

De toekomst

De vereniging van Twentse woningcorporaties heeft het EIB-onderzoek laten doen naar de toekomstige gewenste sociale woningvoorraad in 2030. De voorraad sociale woningen zal verminderen. In totaal zijn in Oldenzaal een kleine 600 woningen minder nodig. Oldenzaal vergrijsd weliswaar, maar de babyboomgeneratie heeft in overwegende mate een te hoog inkomen voor een sociale woning.

Samen met de gemeente en Menzis heeft WBO Wonen een wonen- en zorgonderzoek laten uitvoeren. Dit onderzoek geeft een beeld van de kwalitatieve en kwantitatieve voorraad woningen i.v.m. de toenemende zorgvraag. Hierbij is gekeken naar de ontwikkeling richting 2037. Meer zorggeschikte woningen zijn nodig in sommige wijken. Deels intramuraal (een opgave voor zorgpartijen), deels in de particuliere voorraad (koop en dure huur) en deels sociaal.

Bijsturing op de voorraad woningen is de uitdaging voor de komende jaren, in combinatie met de verdere verduurzaming en kwalitatieve slagen, zodat WBO Wonen de juiste voorraad woningen heeft voor de toekomst.

Maar nu eerst de visitatie

Graag wil WBO Wonen weten wat de buitenwereld en de visitatiecommissie vinden van het presteren van WBO Wonen. We zijn benieuwd naar de uitkomsten!

Dick Mol
Oldenzaal, maart 2018

Bijlage 2: Bestuurlijke reactie

Inleiding

In de eerste helft van 2018 heeft Ecorys de maatschappelijke visitatie uitgevoerd in opdracht van de Raad van Commissarissen en het bestuur van WBO Wonen. Het uitgebrachte rapport beslaat de periode 2014 tot en met 2017. Daarmee is het maatschappelijk presteren in beeld gebracht van WBO in een periode van voor en na de nieuwe Woningwet van 1 juli 2015.

Duiding van de resultaten

Op het onderdeel Presteren naar Opgaven en Ambities scoren we een 7,2. Dat is een mooi resultaat, waarmee belanghouders aangeven dat we meer hebben gedaan dan we ons hadden voorgenomen in ons ambitieplan. Dat wij meer hebben gedaan dan we ons hadden voorgenomen vinden wij positief, mede omdat WBO financieel gezond gebleven is en bedrijfslasten in de visitatieperiode gedaald zijn.

Onze inzet voor de primaire doelgroep wordt onderkend. Bijzondere waardering is er voor onze inzet voor statushouders. De samenwerking op dit punt met de gemeente Oldenzaal is een voorbeeld waar andere corporaties en gemeenten nog veel van kunnen leren.

Onze inzet op het gebied van verduurzaming en daaraan gekoppeld betaalbaarheid wordt ook als positief gezien.

Het onderdeel Presteren volgens Belanghebbenden scoort een 7,7.

Dat is een bijzonder mooie score, waar we zeer trots op zijn! Daarbij is zichtbaar dat WBO de verbeterpunten uit het vorige visitatierapport serieus heeft genomen. Toen scoorde WBO vooral minder op het aan de voorkant betrekken bij beleid en planvorming van huurders- (vertegenwoordigers) en belanghouders. De totstandkoming van ons ambitieplan 2016-2020 heeft de start gevormd van het veel serieuzer betrekken van huurders en belanghouders. Het werkelijk waarmaken daarna in de praktijk wordt hoog gewaardeerd.

Presteren naar Vermogen levert een score van 6,7 op.

Positief zijn de twee 7's die wij krijgen op de onderdelen financiële continuïteit en vermogensinzet. Op het onderdeel doelmatigheid scoort WBO een 6,0. Omdat dit onderdeel in het vorige rapport een 7,0 scoorde, levert dit vragen op.

De score van 7,0 is de vorige keer te hoog geweest. Sterker, WBO is bijvoorbeeld met haar bedrijfslasten in de huidige visitatieperiode van de slechtste categorie (C volgens de Aedesbenchmark) naar het niveau van het gemiddelde van de sector gegaan (B). Daarmee zit WBO eerder dan gepland (planning was 2020) op het gewenste niveau. En dat wij, ondanks inmiddels 20% minder personeel, op de voorgaande onderdelen mooie scores behalen, is zonder meer knap te noemen.

Achterover leunen op het gebied van doelmatigheid is voor WBO geen optie. Door de geplande afname van ons bezit richting 2030 (minus 13% conform EIB rapport) blijft verdere reductie noodzakelijk. Het verder digitaliseren van onze dienstverlening aan huurders is mede hierom van groot belang. Het intensiveren van samenwerking met andere partijen in de komende jaren zal ook voordelen moeten opleveren.

Presteren ten aanzien van Governance is met een score van 7.0 op de norm.

Dat is positief omdat de eisen ten aanzien van Governance bij woningcorporaties aanzienlijk aangescherpt zijn. Daarmee laat WBO ook op dit punt zien dat er forse stappen gezet zijn. Daarbij is van er bovendien veel waardering voor onze externe verantwoording.

Wat kan beter volgens de visitatiecommissie

De commissie benoemt twee verbeterpunten.

De commissie heeft in de gesprekken gemerkt dat een aantal keuzes zoals WBO die gemaakt heeft bij belanghebbenden niet altijd goed over gekomen zijn.

Uit het rapport blijkt dat het gaat om gewijzigde beleidskeuzes die een gevolg zijn van de nieuwe Woningwet.

Wij hebben veelvuldig gesproken over de gevolgen van de nieuwe wet. Het waarom is wel bekend bij belanghouders, maar wij begrijpen dat partijen moeite hebben met de gewijzigde keuzes, omdat WBO in de voorgaande jaren juist die activiteiten had opgepakt. Het betreft bijvoorbeeld realiseren van wijkontmoetingscentra en tuinonderhoud aan gronden van de gemeente.

Omdat wij beide activiteiten inmiddels afgebouwd hebben, denken wij dat dit punt hiermee voldoende is afgehandeld.

Uiteraard blijft WBO zich inspannen om extern helder te maken dat door de Woningwet onze wettelijke taken ingeperkt zijn en daardoor WBO een aantal zaken niet meer doet.

Het tweede adviespunt betreft de PDCA-cyclus. WBO neemt het advies om informatie met betrekking tot projecten nog duidelijker te koppelen aan de doelen van WBO over.

Conclusie

Huurdersvertegenwoordigers en belanghouders weten het presteren van WBO te waarderen. De bijgestelde koers van het huidige ambitieplan 2016-2020 heeft haar vruchten afgeworpen. Huurdersvertegenwoordigers en belanghouders worden goed betrokken bij de totstandkoming en uitvoering van ambities en plannen.

Het beeld wat over WBO geschetst wordt is dat WBO zowel socialer, als bedrijfsmatiger geworden is. Ondanks, of misschien wel dankzij, de beweging terug naar de kerntaken, wordt de inzet van WBO voor huurders met een laag inkomen in Oldenzaal zeer positief gewaardeerd.

Alle reden dus voor ons om op de ingeslagen weg verder te gaan.

Tot slot

In de gevisiteerde periode is er veel en ingrijpend veranderd in corporatieland. De uitkomst van de visitatie laat zien dat we erin geslaagd zijn de nieuw uitdagingen vanuit de Woningwet voortvarend en met succes op te pakken.

Wij danken Ecorys voor de professionele en plezierige manier waarop zij de visitatie voor WBO heeft uitgevoerd.

Zo mogelijk nog belangrijker is de rol van huurdersvertegenwoordigers, belanghouders en medewerkers geweest. Zonder hun input was er geen rapport verschenen. Wij zijn blij met de geleverde bijdragen en zijn trots op de waardering die wij van huurdersvertegenwoordigers en belanghouders krijgen.

De komende tijd zullen wij de resultaten van de visitatie bespreken met onze belanghouders.

Al met al levert het visitatierapport voor ons veel energie en inspiratie op om ons ook in de toekomst in te spannen voor huurders in Oldenzaal.

Pieter Windt, voorzitter Raad van Commissarissen
Dick Mol, directeur bestuurder

Oldenzaal, 30 juli 2018

Bijlage 3: Geïnterviewde personen

WBO Wonen

Naam	Functie
De heer Mol	Directeur-bestuurder
De heer Windt	Voorzitter RvC
De heer Niehof	Vicevoorzitter RvC
Mevrouw Vogelzangs	Lid RvC
Mevrouw Bults	Lid RvC
De heer Baveld	Lid RvC
De heer Morsinkhof	Manager Bedrijfsvoering
De heer Ligtenberg	Manager Woonontwikkeling
De heer Grondman	Werkvoorbereider/opzichter
Mevrouw Douma	Beleidsadviseur klantinzicht
De heer van der Burgt	Vakman

Belanghebbenden

Naam	Belanghebbende / organisatie
Mevrouw Renkema	Wethouder gemeente Oldenzaal
De heer Christenhusz	Wethouder gemeente Oldenzaal
De heer Van Uum	Beleidsmedewerker gemeente Oldenzaal
De heer Van der Geize	Voorzitter huurdersvereniging Blij Wonen
De heer Lansink	Penningmeester huurdersvereniging Blij Wonen
Mevrouw Heeringa	Directeur stichting Zorgfederatie Oldenzaal
Mevrouw Wolswijk	Manager Zorggroep Sint Maarten Oldenzaal
Mevrouw Knip	Clustermanager stichting Aveleijn
Mevrouw Ten Dam	Directeur stichting Impuls
Mevrouw Boerrigter	Sociaal werker, coördinator armoedepreventie stichting Impuls
De heer Gaalman	Voorzitter vereniging Armoedepact Oldenzaal
De heer Boer	Partner Voorzieningenwijzer
De heer Van Hecke	BDO accountants

Bijlage 4: Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaring

Onafhankelijkheidsverklaring Ecorys

Ecorys verklaart hierbij dat de visitatie van WBO Wonen die toeziet op de periode 2014 tot en met 2017 en die is uitgevoerd in de periode april tot en met juli in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden. Ecorys heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

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

Rotterdam, 1 april 2018



Maarten Nieland

Principal consultant en coördinator maatschappelijke visitaties

Onafhankelijkheidsverklaring van de visitatiecommissie

Ondergetekenden, leden van de visitatiecommissie van:

WBO Wonen

Visitatieperiode april tot en met juli

verklaren hierbij

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

Naam en handtekening:

Maarten Nieland

Naam en handtekening:

Robert Kievit

Naam en handtekening:

Annemiek Buwalda

Plaats:

Rotterdam

Datum:

1 april 2018

Bijlage 5: Curricula Vitae van de visitatoren

Voorzitter

Maarten Nieland



Naam, titel:

Maarten Nieland, Drs., RA

Geboorteplaats en –datum:

Hilversum, 26 februari 1968

Huidige functie:

Principal Consultant

Onderwijs:

1994 – 1998 Postdoctoraal Registeraccountant, VU Amsterdam

1990 - 1994 Doctoraal Bedrijfseconomie, VU Amsterdam

Loopbaan:

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

2012 – 2016 Senior-Manager EY, branchegroep Woningcorporaties

2011 - 2011 Senior-Manager Deloitte Real Estate

1994 - 2011 Principal Manager PwC

Profielchets:

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

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

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

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

Secretaris

Robert Kievit



Naam, titel, voorletters:

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

Geboorteplaats en –datum:

Zwijndrecht, 30 september 1985

Huidige functie:

Consultant

Onderwijs:

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

Loopbaan:

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

Profielchets:

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

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

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

Commissielid

Annemiek Buwalda

Naam, titel, voorletters:

Buwalda J.M.

Geboorteplaats en –datum:

Wageningen, 26 juni 1959

Huidige functie:

Consultant

Onderwijs:

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

Loopbaan:

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

Profielchets:

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



Bijlage 6: Bronnenlijst

Documenten – zo mogelijk over de afgelopen vier jaar	
Ambities en Presteren naar Opgaven	Position paper Route document 2011-2014 Ambitieplan WBO Wonen 2016-2020 Prestatieafspraken 2012-2016 en 2016-2020 Uitvoeringsprogramma prestatieafspraken 2016-2020 Strategienota: Werken aan plezierig wonen Woonvisie Oldenzaal 2016-2020 Jaarverslagen 2014 t/m 2017 Notulen bestuurlijke overleggen gemeente - WBO Wonen Programma stad in ontwikkeling 2010-2020 Oldenzaal
Presteren volgens Belanghebbenden (PvB)	Onderzoek naar klanttevredenheid Bewonersblad 'Thuis in de stad' Jaarverslagen 2014 t/m 2017
Presteren naar Vermogen (PnV)	Onderzoek organisatiekosten: verdiepende analyse opbouw en toerekening organisatiekosten (2017) Presentatie WBO Wonen: Besparing bedrijfslasten Corporatie in Perspectief 2014 t/m 2017 Jaarverslagen 2014 t/m 2017 Kwartaalrapportages 2014 t/m 2017 Begrotingen 2014 t/m 2017 Presentatie besparing bedrijfslasten Financiële ratio's Accountant: Managementletters, verslagen en brieven
Governance	Notulen RvC vergaderingen 2014 t/m 2017 Verslagen zelfevaluatie RvC 2014 t/m 2017 Profielchets RvC Reglement RvC Integriteits- en gedragscode Onderzoek naar het gebruik en de effectiviteit van softcontrols

Bijlage 7: Prestatietabel

Huisvesten van de primaire doelgroep

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Woningtoewijzing en doorstroming		7,2
<p>Europese richtlijn</p> <p>Vanaf 1 januari 2011 gelden de volgende toewijzingsregels: tenminste 90% van de vrijgekomen woningen tot de maximale inkomensgrens (2014: € 34.678).</p> <p>Vanaf 1 januari 2016 zijn de toewijzingsregels aangepast naar: tenminste 80% tot maximale inkomensgrens (2016: € 35.739). Daarnaast 10% aan huishoudens met een inkomens tussen € 35.739-€ 39.874 toe (2016). De resterende 10% is vrij toe te wijzen, met voorrang voor urgenten.</p>	<p>WBO Wonen heeft voldaan aan de Europese richtlijn:</p> <p>2014: voldaan (JV 2014, blz. 22 niet toegelicht)</p> <p>2015: voldaan (JV 2015, blz. 26 niet toegelicht)</p> <p>2016: 96,9%-2,5%-0,6% (JV 2016, blz. 24)</p> <p>2017: 98,2% (JV 2017)</p> <p>WBO Wonen heeft in 2015 een pilot uitgevoerd 'Doel' om het toewijzingsbeleid te toetsen aan de nieuwe wet- en regelgeving inzake passend toewijzen. De conclusie was dat het toewijzingsbeleid voldoet aan de wet- en regelgeving met uitzondering van toewijzingen aan specifieke doelgroepen, waaronder de Wmo.</p>	7
<p>Passend toewijzen</p> <p>Vanaf 1 januari 2016 dient minimaal 95% van de woningen die zijn verhuurd aan huishoudens met recht op huurtoeslag, een huurprijs tot maximaal de aftoppingsgrens voor huurtoeslag te hebben.</p>	<p>WBO Wonen heeft passend toegewezen:</p> <p>2016: 99,6% (JV 2016, blz. 24)</p> <p>2017: 99,3% (JV 2017)</p>	7
<p>WBO Wonen streeft naar een versnelling in het huisvesten van vergunninghouders ten opzichte van de taakstelling (Prestatieafspraken 2016-2020, blz. 6).</p> <p>WBO Wonen had de volgende taakstelling voor het huisvesten van statushouders:</p> <p>2014: 34</p> <p>2015: 59 (3 + 56 = 59)</p> <p>2016: 68 (-14 + 82 = 68)</p> <p>2017: 48 (4 + 44 = 48)</p>	<p>WBO Wonen heeft een aantal vergunninghouders gehuisvest. WBO Wonen heeft vanwege de toegenomen vraag grote eengezinswoningen aangepast voor het huisvesten van alleenstaande minderjarige vluchtelingen. Deze woningen stonden op de lijst voor verkoop (JV 2016, blz. 22).</p> <p>2014: 31 (JV 2014)</p> <p>2015: 72 (JV 2015, blz. 26)</p> <p>2016: 64</p> <p>2017: 66</p> <p>WBO heeft zich echt ingezet voor het huisvesten van statushouders. De corporatie heeft een bijeenkomst georganiseerd om te bespreken wat de ontwikkelingen exact voor opgaven met zich mee brengen, bijvoorbeeld ten aanzien van gezinshereniging. Daarbij zijn proactief locaties gezocht. Voor WBO Wonen was het een duidelijke keuze: meer doen dan alleen de taakstelling. Daarbij heeft WBO Wonen zich in samenwerking met de gemeente, de provincie en Palet ingezet om de wachttijd voor de reguliere huurder niet op te laten lopen.</p> <p>Een voorbeeld is het Afkopen van een contract van huurwoningen bij zorginstellingen in het kader van het huisvesten van statushouders. Uiteindelijk viel het aantal</p>	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	statushouders lager uit dan de prognose, waardoor er (tijdelijk) leegstand is ontstaan.	
WBO Wonen heeft voor toewijzing aan urgente doelgroepen (incl. vergunninghouders) het streefpercentage van maximaal 40% van de jaarlijks vrijkomende woningen (Prestatieafspraken 2016-2020, blz. 6).	WBO Wonen heeft in alle van toepassing zijnde gevallen, woningen toegewezen aan urgente doelgroepen ('bijzondere toewijzing'): 2014: 26% 2015: 29% 2016: 31% 2017: 24%	7
WBO Wonen zal een pilot ontwikkelen waarin zij kleinschalige kamerverhuur voor jongerenhuisvesting (in een bestaande woning) ontwikkelt (Prestatieafspraken 2016-2020, blz. 8).	WBO Wonen heeft onderzoek uit laten voeren naar de kansen voor jongeren in Oldenzaal. Het onderzoek toont aan dat jongeren wel degelijk snel aan een woning kunnen komen in Oldenzaal. Het onderzoek heeft daarmee de prestatieafpraak achterhaald. De pilot staat gepland in een gebouw waarin AMV-ers zijn gehuisvest. Door het teruglopen van het aantal statushouders en het feit dat er geen nieuwe instroom meer plaatsvindt in Oldenzaal zal de pilot starten zodra de AMV-ers uitstromen. Dan zal blijken of er vraag is naar woningen vanuit jongeren (Toelichting WBO Wonen).	7
Betaalbaarheid		7,3
WBO Wonen zet in op het gematigd verhogen van de huren met de gemiddelde inflatie + 1% (Prestatieafspraken 2016-2020, blz. 9).	WBO Wonen heeft jaarlijks een huurverhoging doorgevoerd: 2014: Een gemiddelde huurverhoging van 3,6%. Voor huurders met een inkomens boven 43.000 euro is een inkomensafhankelijke huurverhoging doorberekend (JV 2014, blz. 21). 2015: Een gemiddelde huurverhoging van 1,9%. Voor huurders met een inkomens boven 43.000 euro is een inkomensafhankelijke huurverhoging doorberekend (JV 2015, blz. 25). 2016: Een gemiddelde huurverhoging van 1% (JV 2016, blz. 24). 2017: Een gemiddelde huurverhoging van 1,22%, voor de meeste huurders 0,7% (JV 2017)	7
WBO Wonen zal haar aantal betaalbare huurwoningen tenminste handhaven (Prestatieafspraken 2016-2020, blz. 5).	WBO Wonen heeft betaalbare huurwoningen tot de tweede aftoppingsgrens, waarvan woningen tot de kwaliteitskortingsgrens: 2014: 3.586 (87%) (1.001) (JV 2014)	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	<p>2015: 3.664 (89%) (1.033) (JV 2015) 2016: 3.696 (92%) (n.b.) (JV 2016) 2017: 3.684 (92%) (JV 2017)</p> <p>De prestatieafpraak is o.a. ingegeven door een verwachte instroom aan statushouders. De instroom blijft echter achter bij de verwachtingen (Toelichting WBO Wonen).</p> <p>WBO Wonen concludeert op basis van een vraag- en aanbodanalyse en de woningtoewijzingen dat er voldoende betaalbare en verhuurbare woningen zijn (JV 2016, blz. 19).</p>	
<p>WBO Wonen heeft samen met de gemeente Oldenzaal en Impuls initiatief genomen om bewoners/huurders in Oldenzaal te helpen bij het besparen op de woonlasten. Daarbij is afgesproken dat in samenwerking met een bedrijf in een pilot honderd bewoners bezocht om hen te informeren over besparingen op de energiekosten, zorgverzekering, gemeentelijke regelingen, huur- en zorgtoeslag et cetera (JV 2016, blz. 25).</p>	<p>WBO Wonen heeft in 2017 honderd gezinnen bezocht, waarbij een gemiddelde besparing van 496 euro per jaar is gerealiseerd. In de periode van 2018 tot en met 2020 worden 200 gezinnen per jaar bezocht (Toelichting WBO Wonen).</p>	7
Gemiddelde beoordeling		7,2

Huisvesten van bijzondere doelgroepen

Prestaties	Opgaven	Cijfer
<p>Gemeente Oldenzaal en WBO Wonen zullen begin 2017 een onderzoek doen naar marktontwikkelingen en mensbehoefte op het gebied van scheiden wonen en zorg en langer zelfstandig thuis wonen (Prestatieafspraken 2016-2020, blz. 10).</p>	<p>WBO Wonen heeft samen met de gemeente en Menzis onderzoek uitgevoerd. Het onderzoek wijst op een toenemende vraag naar verpleeghuisplaatsen, beschut en begeleiding wonen in de periode tot 2037. Daarnaast blijven mensen langer thuis wonen, waardoor woningaanpassingen nodig is. De verwachting is dat de opgave voor WBO beperkt zal zijn. De oudere doelgroep woont in Oldenzaal voornamelijk in de particuliere sector, m.n. babyboomers. Hierdoor neemt de gemiddelde leeftijd van de sociale doelgroep juist af. De opgave zal zodoende met name het inkrimpen van de woningvoorraad zijn. Om deze reden sloopt WBO Wonen woningen die vanuit woonzorgbehoefte niet meer voldoen.</p>	7
<p>WBO Wonen heeft samen met de gemeente en Menzis onderzoek uitgevoerd. Het onderzoek wijst op een toenemende vraag naar verpleeghuisplaatsen, beschut en begeleiding wonen in de periode tot 2037. WBO Wonen dient te anticiperen op de uitkomsten van het onderzoek.</p>	<p>WBO Wonen heeft met de Zorgfederatie Oldenzaal afspraken gemaakt over het door exploiteren van de Mariahof. Daarnaast heeft WBO Wonen zich ingezet voor het bewerkstelligen van de transitie van verzorgingstehuis naar verpleegtehuis. Het creëren van groepen met een gezamenlijke woonruimte waarin tevens gekookt kan worden is hierin speerpunt geweest. De verbouwing is in 2016 gerealiseerd (JV 2016, p. 22). Deze ontwikkeling is in lijn met bovengenoemd onderzoek: een toenemende vraag naar verpleeghuisplaatsen. WBO Wonen is in gesprek met Zorgfederatie om op (langere) termijn over te gaan tot sloopnieuwbouw van de Mariahof.</p>	7
<p>Gemiddelde beoordeling</p>		7

Kwaliteit van woningen en woningbeheer

Prestaties	Opgaven	Cijfer
Woningkwaliteit		7
<p>WBO Wonen zet zich in om de aantrekkelijkheid van wijken te vergroten. De vertrekkende en nieuwe huurders geven een cijfer op de onderdelen: woning (norm 7,5), wijk (norm 7,3) en vakman (norm 8,0) (eigen ambitie). Vanaf 2015 gelden nieuwe doelen (in ondernemingsplan opgenomen: een 7,5 op alle onderdelen.</p> <p>De onderdelen 'vakman' en 'wijk' zijn beoordeeld bij respectievelijk kwaliteit van dienstverlening en kwaliteit van wijken en buurten.</p>	<p>WBO Wonen heeft de volgende cijfers gerealiseerd op het onderdeel 'woning':</p> <p>2014: 7,6 2015: 7,8 2016: 7,8</p>	7
Kwaliteit dienstverlening		7
<p>WBO Wonen zet zich in om de aantrekkelijkheid van wijken te vergroten. De vertrekkende en nieuwe huurders geven een cijfer op de onderdelen: woning (norm 7,5), wijk (norm 7,3) en vakman (norm 8,0) (eigen ambitie). Vanaf 2015 gelden nieuwe doelen (in ondernemingsplan opgenomen: een 7,5 op alle onderdelen.</p> <p>WBO Wonen meet vanaf 2017 alleen nog volgens Aedes Benchmark methode en doet op dit gebied geen eigen onderzoeken meer.</p>	<p>WBO Wonen heeft de volgende cijfers gerealiseerd op het onderdeel 'vakman':</p> <p>2014: 8,2 2015: 8,2 2016: 9,1</p> <p>WBO scoort in de Aedes Benchmark (over het voorgaande jaar):</p> <p>2014: Geen deelname m.b.t. dienstverlening 2015: B - A (nieuwe huurders), B (vertrokken huurders) en B (reparatieverzoek) (Totaalscore: 7,7) 2016: A - 8,0 (nieuwe huurders), 8,3 (vertrokken huurders) en 8,8 (reparatieverzoek) 2017: B - 7,3 (nieuwe huurders), 6,9 (vertrokken huurders) en 7,8 (reparatieverzoek)</p> <p>WBO Wonen verklaart de wijziging in de score door een verandering in de meetsystematiek. Voorheen deed WBO Wonen het onderzoek zelf (op papier, bij mutatie of reparatieverzoeken). Het onderzoek vindt inmiddels digitaal plaatst, waardoor een deel van de grote doelgroep (70-plussers) niet meer bereikt wordt door de Aedes Benchmark. WBO Wonen geeft aan dat de score van 2016 te hoog was, terwijl de score in 2017 te laag was (Toelichting WBO Wonen).</p> <p>WBO Wonen heeft aanvullend een grootschalig onderzoek uitgezet naar behoeften van bewoners, o.a. betaalbaarheid, wijk en buurten en verduurzamen (tocht en vochtproblemen).</p>	7

Prestaties	Opgaven	Cijfer
Energie en duurzaamheid		7
<p>WBO Wonen dient in 2021 voor het bezit een gemiddeld energielabel van B te hebben (Convenant Energiebesparing Huursector).</p> <p>WBO Wonen zal 3.200 huurwoningen aanpakken op het gebied van duurzaamheid om op label B uit te komen (Prestatieafspraken 2016-2020, blz. 9).</p>	<p>WBO Wonen heeft woningen verduurzaamd om op label B uit te komen:</p> <p>2016: 430 woningen (JV 2016, blz. 25). 2017: 600 woningen (JV 2017)</p> <p>Het verduurzamen van 69 woningen is doorgeschoven naar 2018, evenals 99 woningen In den Vijfhoek waarvan de uitvoering gelijktijdig met revitalisering van het winkelcentrum plaatsvindt.</p> <p>WBO Wonen heeft er voor gekozen om huurverhoging te gebruiken voor het investeren in duurzaamheid. De investeringen worden dus niet bij de individuele huurder doorberekend. In 2016 zijn 170 woningen minder verduurzaamd dan gepland in verband met de vertraging in het verkrijgen van een energielabel. Het energielabel is nodig voor het starten van een project met een STEP-subsidie. Om deze reden is eind 2017 de exacte EPI niet bekend. De visitatiecommissie is van oordeel dat WBO Wonen door de ingezette en nog uit te voeren maatregelen op koers ligt om de benodigde hoeveelheid woningen in 2020 te verduurzamen en daarmee ook de doelstelling om in 2021 een gemiddeld B-label te behalen.</p>	7
<p>WBO Wonen zal met de gemeente en de huurdersvereniging Blij Wonen inzetten op energiebewuste bewoners, o.a. door gebruik te maken van energiecoaches (Prestatieafspraken 2016-2020, blz. 9).</p>	<p>WBO Wonen heeft samen met de gemeente Oldenzaal en Impuls het project EnergieCoach opgezet. Een energiecoach is een getrainde vrijwilliger die huurders thuis adviseert over energiebesparing.</p> <p>WBO Wonen heeft in 2016 bewoners bezocht door energiecoaches en meer dan 300 huurders geïnformeerd tijdens reparaties of na betrekken van de nieuwe woning (JV 2016, blz. 25).</p>	7
Gemiddelde beoordeling		7

(Des)investeren in vastgoed

Prestaties	Opgaven	Cijfer
Nieuwbouw		8
WBO Wonen zal ongeveer 10 betaalbare huur eengezinswoningen bouwen in Stationspark/Oldenzaal Centraal. De gelden uit de verkoop van middeldure huurwoningen worden hiervoor ingezet (Prestatieafspraken 2016-2020, blz. 6).	WBO Wonen heeft recent de aanbesteding van Stationspark Oldenzaal Centraal voor de realisatie van 15 woningen gedaan. Deze woningen zijn BENG.	8
WBO Wonen zal in de periode van 2013 tot 2020 96 stadswoningen en appartementen realiseren als onderdeel van het project Stadsbleek (Programma Stad in ontwikkeling 2010-2020).	<p>Het plan voor de realisatie van 96 stadswoningen en appartementen is van voor de economische crisis. Het plan is inmiddels bijgesteld, waarbij 44 grondgebonden woningen worden gerealiseerd. De eerste 17 koopwoningen zijn inmiddels gerealiseerd. De overige 27 woningen worden nog gerealiseerd.</p> <p>WBO Wonen is in het verleden de afspraak aangegaan, maar met de nieuwe Woningwet heeft WBO Wonen zich teruggetrokken voor het realiseren van koopwoningen (Toelichting WBO Wonen).</p> <p>WBO Wonen heeft nieuwbouwwoningen gerealiseerd:</p> <p>2014: 2 (JV 2014, blz. 20) 2015: 18 (JV 2015, blz. 29) 2016: 0 (JV 2016, blz. 19) 2017: 4 (JV 2017)</p> <p>De 18 appartementen in 2015 zijn onderdeel van een kleinschalig woonproject Bisschopsmolen voor huisvesting van jongeren met een autisme spectrum stoornis. De 4 woningen in 2017 zijn onderdeel van de pilot 'Blokje om', waarbij binnen 4 weken sloop/nieuwbouw wordt gepleegd.</p>	
Sloop		-
WBO zal haar aantal betaalbare huurwoningen handhaven (Prestatieafspraken 2016-2020, blz. 5). WBO Wonen heeft onderzoek laten uitvoeren door het EIB naar de vraag naar sociale huurwoningen. Het onderzoek toont aan dat er in de periode tot 2030 een afname van de vraag 13% te verwachten is.	WBO Wonen heeft samen met Dura Vermeer een concept ontwikkeld voor sloop/nieuwbouw waarbij tussen het inleveren van de sleutel en het verkrijgen van de nieuwe sleutel een maand zit (JV 2016, blz. 6). WBO Wonen hanteert daarbij de regels: Oude woonlasten = nieuwe woonlasten. WBO Wonen heeft woningen gesloopt: <p>2014: 2 (JV 2014, blz. 20) 2015: 0 (JV 2015, blz. 24) 2016: 0 (JV 2016, blz. 19) 2017: 16 (JV 2017)</p>	

Prestaties	Opgaven	Cijfer
	WBO Wonen heeft sloop en vervangende nieuwbouw gepleegd bij vier woningen aan de Bentinckstraat. De sloop/nieuwbouw heeft plaatsgevonden binnen vier weken.	
Verbetering bestaand woningbezit		-
Maatschappelijk vastgoed		8
WBO Wonen investeert in ontmoetingsruimtes (Prestatieafspraken 2016-2020, blz. 11).	<p>2014: WBO Wonen heeft geïnvesteerd in het realiseren van ontmoetingsruimten voor bewoners in wijken waar veel van haar huurders wonen (Abdij, Orangerie, Walgaarden, Stakenboer boerderij). WBO Wonen heeft diverse postzegelparken aangelegd en heeft diverse groenstroken rond haar complexen vervangen (JV 2014, blz. 15-16).</p> <p>2015: WBO Wonen heeft de ontmoetingsruimten succesvol geëxploiteerd. Daarnaast heeft WBO bijgedragen aan de verder vormgeving van multifunctioneel centrum Park Stakenkamp in Zuid-Berghuizen (JV 2015, p. 21)</p> <p>2016: WBO Wonen heeft een ontmoetingsplek in de rozentuin bij de Thijgaardflat gerealiseerd in samenwerking met de gemeente. Daarnaast is door vrijwilligers een jeu de boules baan aangelegd en heeft WBO Wonen in samenwerking met de Werkwijzer fietsen in de wijk gelabeld en opgeruimd. (JV 2016, blz. 26).</p> <p>WBO Wonen zet met de nieuwe Woningwet in op afstoten van de ontmoetingsruimtes, maar zorgt wel voor de continuering van de ruimtes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • de verkoop van de ontmoetingsruimte aan de eigenaren van het winkelsentrum met de exploitatie door Impuls • het overdragen van de Abdij (per 1 januari 2018) aan een bewonersbedrijf met vrijwillers. WBO blijft eigenaar, maar stichting exploiteert. • het uitbouwen van kerk in wijk de Tij, waardoor extra voorziening voor de kerk ontstaat. • het overdragen van de Orangerie aan de Vereniging van Eigenaren in een complex koopwoningen. 	8
Verkoop		7
WBO zal doorgaan met de verkoop van twaalf woningen per jaar vanuit de totale voorraad, maar voor een belangrijk deel niet-DAEB woningen. Daarnaast is WBO voornemens om een drietal niet-DAEB-complexen te verkopen (LinQ, Ariane en Stadsbleek (Prestatieafspraken 2016-2020, blz. 5).	<p>WBO Wonen heeft een aantal woningen verkocht:</p> <p>2014: 4 (JV 2014, blz. 19)</p> <p>2015: 8 (JV 2015, blz. 28)</p> <p>2016: 28 (JV 2016, blz. 23)</p> <p>2017: 18 (JV 2017)</p>	7

Prestaties	Opgaven	Cijfer
<p>WBO heeft afgesproken om 8 woningen per jaar in de huurprijs van € 628 tot € 710 te verkopen. De vrijgekomen middelen worden ingezet voor het realiseren van eengezinswoningen met een huurprijs tot € 586 op basis van een revolving fund principe. Voor 40 verkochte woningen worden 40 nieuwe betaalbare woningen teruggebouwd (prijspeil 2016). (Prestatieafspraken 2016-2020, blz. 5).</p> <p>WBO Wonen heeft onderzoek laten uitvoeren door het EIB naar de vraag naar sociale huurwoningen. Het onderzoek toont aan dat er in de periode tot 2030 een afname van de vraag 13% te verwachten is (Toelichting WBO Wonen).</p>	<p>WBO Wonen heeft in 2016 tevens 86 commerciële huurwoningen verkocht aan een commerciële belegger. Deze prestatie is in lijn met de ambitie om de voorraad dure huurwoningen en bedrijf onroerend goed te verkleinen (Toelichting WBO Wonen).</p> <p>Het verhogen van het aantal verkopen past in de conclusies van het onderzoek van het EIB (Toelichting WBO Wonen).</p>	
Gemiddelde beoordeling		7,7

Kwaliteit van wijken en buurt

Prestaties	Opgaven	Cijfer
<p>WBO Wonen zet zich in om de aantrekkelijkheid van wijken te vergroten. De vertrekkende en nieuwe huurders geven een cijfer op de onderdelen: woning (norm 7,5), wijk (norm 7,3) en vakman (norm 8,0) (eigen ambitie). Vanaf 2015 gelden nieuwe doelen (in ondernemingsplan opgenomen: een 7,5 op alle onderdelen.</p> <p>De onderdelen 'woning' en 'vakman' zijn beoordeeld bij kwaliteit van woningen en woningbeheer.</p>	<p>WBO Wonen heeft de volgende cijfers gerealiseerd op het onderdeel 'wijk':</p> <p>2014: 7,5 2015: 7,6 2016: 7,7</p>	7
<p>WBO Wonen investeert in de fysieke en sociale leefbaarheid, groenonderhoud, de aanpak van overlast bij huurders en het signaleren hiervan bij bestaande zorgnetwerken en tot slot het wijkbeheer (Prestatieafspraken 2016-2020, blz. 11).</p>	<p>WBO Wonen heeft in 2015 € 194 per verhuureenheid (incl. personeelskosten) aan leefbaarheid uitgegeven. (JV 2015, blz. 19). In het kader van de nieuwe woningwet zijn bruikleen-overeenkomsten voor openbaar groen teruggegaan naar de gemeente en zijn speeltoestellen overgebracht naar de gemeente (JV 2015, blz. 20). Daarnaast zijn alle speeltoestellen in het bezit van WBO Wonen verwijderd of overgebracht naar de gemeente Oldenzaal (JV 2015, blz. 20).</p> <p>WBO Wonen hecht echter aan een vitale woonomgeving in het kader van plezierig wonen en de toekomstige verhuurbaarheid van woningen. WBO Wonen zou exclusief personeelskosten onder de norm van €125 per verhuureenheid uitkomen. De politiek heeft echt besloten dat de uitgaven inclusief personeelskosten berekend dienen te worden. WBO Wonen beschouwt de norm als niet haalbaar/wenselijk (JV 2015, blz. 19).</p> <p>De bovenstaande cijfers zijn echte gecorrigeerd door het personeelslasten van drie tuinmannen toe te rekenen aan 'onderhoud en instandhouding' in plaats van leefbaarheid. Met deze rekenmethode heeft WBO Wonen in 2015 en 2016 eveneens voldaan aan de normen voor leefbaarheid.</p> <p>WBO Wonen heeft initiatief genomen voor het aanpakken van de voortuinen aan de Dahliastraat. Het project is niet doorggegaan i.v.m. te weinig draagvlak onder bewoners. Daarnaast zijn de voorbereidingen gestart voor het aanpakken van de Willem Dingeldeinstraat, i.c.m. nieuwbouw winkelcentrum De Thij.</p> <p>WBO Wonen is in samenwerking met Impuls, de politie en de gemeente Oldenzaal buurtbemiddeling gestart,</p>	8

Prestaties	Opgaven	Cijfer
	<p>waarbij acht opgeleide vrijwilligers en een coördinator zich onafhankelijk inzetten om te bemiddelen bij burenoverlast (JV 2015, blz. 22).</p>	
<p>WBO Wonen zal jaarlijks, vanaf 2016, één buurt qua leefbaarheid aanpakken (Prestatieafspraken 2016-2020, blz. 11).</p>	<p>WBO Wonen pakt wijken en buurten die laag scoren of waar verstorende zaken worden genoemd door huurders aan.</p> <p>2014: WBO heeft het project 'Vogelbuurt' uitgevoerd, waarbij groot onderhoud is gerealiseerd voor zowel het interieur als het exterieur. De gemeente heeft de openbare ruimte aangepakt (JV 2015, blz. 30).</p> <p>2015: WBO Wonen heeft in de wijk Berghuizen, in de buurten van de van de Aart van de Neerstraat, de Oude Lossersestraat en de Beukersmolen nieuwe beplanting aangebracht. Daarnaast zijn diverse groenstroken in eigendom van WBO Wonen vervangen (JV 2015).</p> <p>2016: WBO Wonen heeft de buurten Dr. Poelsstraat/Nolenstraat en Molkenboer aangepakt: eerst groot onderhoud aan de woningen en daarna de leefomgeving. Daarbij is nieuwe bestrating aangebracht, zijn gelijke schuttingen geplaatst en is een gezamenlijke moestuin aangelegd. Daarnaast is een oplossing gevonden voor de vuilcontainers (JV 2016, blz. 26).</p> <p>2017:</p>	7
<p>WBO Wonen zal inzetten op het meedoen aan een lerend netwerk voor innovatie van participatie bij Platform 31. Daarbij wordt gekeken naar welke inzet op participatie het meeste effect sorteert op het actief krijgen van inwoners en de bereikte kwaliteit voor schoon, heel en veilige buurten met een goede sociale samenhang (Prestatieafspraken 2016-2020, blz. 11).</p>	<p>WBO Wonen heeft deelgenomen aan de pilot van Platform31 i.h.k.v. het 'schuttingplan'. WBO Wonen heeft samen met de HBV gewerkt aan het ontwikkelen of actualiseren van het schuttingbeleid (Toelichting WBO Wonen).</p>	7
<p>WBO Wonen en de gemeente zullen samenwerken aan verbetering van vroegtijdige signalering van multiprobleemhuishoudens en schuldhelpverlening (Prestatieafspraken 2016-2020, blz. 12).</p>	<p>WBO Wonen zet zich in samenwerking met de wijkconsulenten van WBO Wonen, de gemeente Oldenzaal, de Stadsbank en de budgetbeleiders van Fizom in voor het voorkomen van schulden. WBO Wonen maant in een vroeg stadium aan en biedt bij betalingsproblemen een regeling aan. Daarnaast worden in samenwerking met Fizom huisbezoeken afgelegd om de noodzakelijke hulp te bieden. WBO Wonen gebruikt tevens Whatsapp om huurders met een betalingsachterstand te bereiken (JV 2015, blz. 38).</p>	7
<p>Gemiddelde beoordeling</p>		7,2

Over Ecorys

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

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

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

ECORYS Nederland B.V.

Watermanweg 44
3067 GG Rotterdam

Postbus 4175
3006 AD Rotterdam
Nederland

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

W www.ecorys.nl



Postbus 4175
3006 AD Rotterdam
Nederland

Watermanweg 44
3067 GG Rotterdam
Nederland

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

W www.ecorys.nl

Sound analysis, inspiring ideas