

MAATSCHAPPELIJKE VISITATIE 2014-2017



Woonstichting Gendt

Rapport Maatschappelijke visitatie

Woonstichting Gendt



Coöperatieve Vereniging Procorp U.A.
Het Witte Huis
1e Hogeweg 198
3701 HL Zeist
info@pro-corp.nl
www.pro-corp.nl

Visitatiecommissie:
drs. G.B.J. (Gérard) van Onna MRE, voorzitter
mr. L.J.M.G. (Leon) Hulsebosch MRE, secretaris

Zeist, 14 augustus 2018

Voorwoord

Woonstichting Gendt heeft Procorp de opdracht gegeven om een maatschappelijke visitatie over de periode 2014 tot en met 2017 uit te voeren. De visitatie vond plaats van april tot en met juli 2018.

De visitatie is niet meer weg te denken voor woningcorporaties. Sinds de op 1 juli 2015 in werking getreden nieuwe Woningwet heeft de visitatie een wettelijke verankering gekregen en eens in de vier jaar dient een visitatie plaats te vinden.

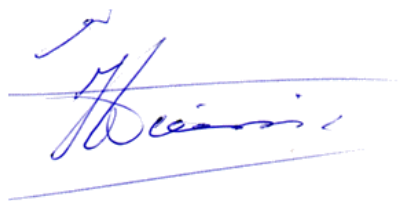
De visitatie is in toenemende mate een goede methode gebleken om de kwaliteit van het toezicht te toetsen en een oordeel te vragen over de maatschappelijke prestaties van bij de corporatie betrokken primaire belanghebbenden, de huurders en de gemeente(n), almede overige stakeholders. Tevens vindt een beoordeling plaats van, bij voorbeeld, de externe legitimatie van de woningcorporatie, anders gezegd hoe kijkt de buitenwereld tegen de corporatie aan en is zij voldoende in staat gebleken zich voldoende te legitimeren als maatschappelijk betrokken volkshuisvester.

Daarnaast geeft de visitatie ook een gestructureerde beoordeling over het maatschappelijk presteren van de individuele corporatie in het algemeen. Door deze visitatie wordt informatie verstrekt over het presteren van de corporatie en wordt door de corporatie publieke verantwoording afgelegd voor het gevoerde beleid gedurende de visitatieperiode.

Bovendien zijn de uitkomsten uit de vorige visitatie mede in de beoordeling betrokken.

Procorp is een coöperatieve vereniging, die zich uitsluitend richt op het uitvoeren van maatschappelijke visitaties bij woningcorporaties door gekwalificeerde en ervaren visitatoren. Procorp is geaccrediteerd door de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland.

Procorp hoopt dat het visitatierapport voldoende houvast biedt voor de corporatie zelf en haar belanghebbenden.



mr. Henk Wilbrink

Voorzitter Procorp

Inhoud

Inleiding.....	4
Recensie.....	9
Integrale scorekaart.....	12
Samenvatting	13
1 Presteren naar Opgaven en Ambities	19
1.1 De opgaven in het werkgebied.....	19
1.2 Beoordeling Presteren naar Opgaven.....	20
1.3 Beoordeling Ambities in relatie tot de Opgaven.....	27
1.4 Totaalscore Presteren naar Opgaven en Ambities.....	29
2 Presteren volgens Belanghebbenden	30
2.1 Presteren volgens Belanghebbenden	30
2.2 Aandachtspunten volgens belanghebbenden.....	34
3 Presteren naar Vermogen	36
3.1 Financiële continuïteit.....	36
3.2 Doelmatigheid	36
3.3 Vermogensinzet.....	38
3.4 Totaalscore Presteren naar Vermogen	39
4 Governance	41
4.1 Besturing.....	41
4.2 Intern toezicht.....	44
4.3 Externe legitimering en verantwoording.....	48
4.4 Totaalscore voor Governance	51
Bijlage 1: Gerealiseerde prestaties.....	53
Bijlage 2: Positionpaper.....	71
Bijlage 3: Bronnenlijst.....	74
Bijlage 4: Geïnterviewde en geënquêteerde belanghebbenden.....	75
Bijlage 5: Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaringen.....	76

Inleiding

Methodiek 5.0

De Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties maakt het mogelijk om op een gestructureerde manier een transparant oordeel te vellen over de maatschappelijke prestaties van de corporatie in de afgelopen vier jaar. Deze beoordeling vindt plaats door de feitelijke prestaties vanuit verschillende perspectieven, afzonderlijk en in onderlinge samenhang, te beschouwen. Deze perspectieven zijn: de externe opgaven en de ambities van de corporatie, de opvattingen van belanghebbenden en het presteren naar vermogen. Tot slot omvat de methodiek ook een oordeel over Governance: immers de kwaliteit van de besturing van het interne toezicht en de externe legitimatie van een en ander zijn belangrijke voorwaarden voor het leveren van duurzame, verankerde maatschappelijke prestaties in de toekomst.

Alle beoordelingen worden samengevat in een scorekaart en op een integrale wijze beoordeeld door de visitatiecommissie in een recensie, die tevens aanwijzingen biedt voor het verbeteren van de corporatie in de toekomst.

Presteren naar Opgaven en Ambities

Presteren naar Opgaven

Uitgangspunt voor Presteren naar Opgaven zijn de feitelijke maatschappelijke prestaties van de corporatie in de afgelopen vier jaar. Beoordeling vindt plaats in het licht van de externe opgaven van de corporatie.

Onder externe opgaven worden verstaan:

Alle formele en/of in gezamenlijk overleg vastgestelde maatschappelijke opgaven in het werkgebied, zoals vastgelegd in prestatieafspraken en/of in beleidsdocumenten van de lokale, regionale of landelijke overheid, zorg- en welzijnsinstellingen, huurdersorganisaties, brancheorganisaties, politie en samenwerkingsverbanden waarin de corporatie participeert.

De prestaties worden geordend naar de onderstaande prestatievelden:

- Huisvesting van de primaire doelgroep
- Huisvesting van bijzondere doelgroepen
- Kwaliteit van de woningen en woningbeheer
- (Des-) investeringen in vastgoed
- Kwaliteit van wijken en buurten
- Overige/andere prestaties

Ambities

De commissie beoordeelt de ambities die de corporatie in de visitatieperiode heeft geformuleerd voor haar maatschappelijke prestaties in het licht van de externe opgaven. De beoordeling vindt plaats op basis van beschikbare documenten en gesprekken met de corporatie en de belanghebbenden.

Presteren volgens belanghebbenden

Uitgangspunt is de beoordeling van de prestaties van de corporatie door haar belanghebbenden. De belanghebbenden geven hun oordelen in de vorm van rapportcijfers voor de mate waarin zij tevreden zijn over:

- De maatschappelijke prestaties van de corporatie
- De relatie en de wijze van communicatie met de corporatie
- De mate van invloed op het beleid

Daarnaast kunnen belanghebbenden aangeven wat de corporatie kan verbeteren om aan hun verwachtingen te voldoen dan wel die te overtreffen. De verschillende punten worden samengevat in een lijst van verbeterpunten per groep van belanghebbenden.

Presteren naar Vermogen

De visitatiecommissie beoordeelt of de corporatie voor het realiseren van maatschappelijke prestaties optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden en hoe zij die inzet op basis van een onderbouwde visie zonder haar voortbestaan op het spel te zetten. De visitatiecommissie kijkt verder dan de kengetallen, dus naar de daaraan ten grondslag liggende visie, onderbouwing en actieve wijze van handelen, teneinde te kunnen beoordelen of de corporatie financieel in control is en haar vermogen maatschappelijk benut.

De visitatiecommissie vormt zich een oordeel over:

- De financiële continuïteit
- De doelmatigheid
- De vermogensinzet

Governance

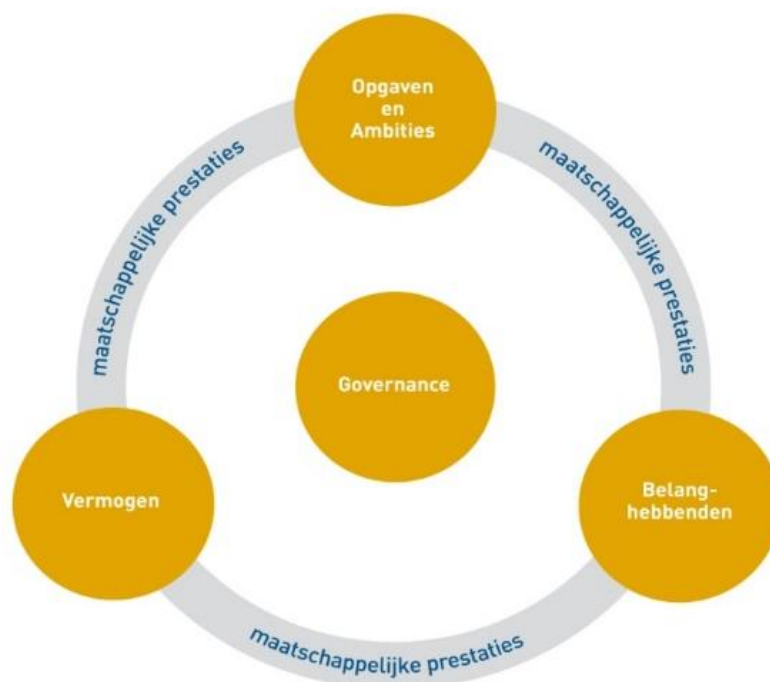
Uitgangspunt voor de beoordeling van de governance is dat de kwaliteit van de besturing, van het toezicht en de externe legitimatie van dien aard is dat goed maatschappelijk presteren geborgd is.

Hierbij wordt een oordeel gevormd over:

- De besturing
- Het intern toezicht
- De externe legitimering en verantwoording.

Als basis voor het intern toezicht en de externe legitimatie gelden de Governancecode, Honoreringscode, Wet Normering Topinkomens en de Overlegwet. Buitendien beoordeelt de visitatiecommissie in het bijzonder hoe de governance verankerd is in de organisatie, hoe de corporatie daarnaar handelt en daarvan leert.

In een schematische weergave zien de verschillende beoordelingen er als volgt uit:



De meetschaal

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

De cijfers hebben een met rapportcijfers overeenkomstige betekenis zoals hiernaast bij 'Benaming' aangegeven.

De methodiek geeft de visitatiecommissie de ruimte om, binnen gestelde kaders, plus- of minpunten te geven voor de onderdelen Ambities, Presteren naar Vermogen en Governance. Het ijkpunt hiervoor is een 6. Is het cijfer 6 of hoger, dan mag de commissie plus punten geven. Is het cijfer lager dan 6 dan mag de commissie minpunten geven.

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

De feitelijke prestaties worden gemeten in het licht van de opgaven volgens onderstaande meetschaal, waarbij de afwijking ten opzichte van de opgaven bepalend is voor het cijfer.

De corporatie scoort een voldoende als de prestaties in belangrijke mate de opgaven evenaren.

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

Leeswijzer

Dit rapport bestaat uit drie onderdelen.

In deel 1 zijn opgenomen:

- Recensie
- Scorekaart
- Samenvatting

De recensie heeft een belangrijke functie in het visitatierapport. De recensie is het middel waarmee de visitatiecommissie, na afloop van de visitatie en alles overziende, een beschouwing geeft over het maatschappelijk presteren van de corporatie.

In deel 2 worden de prestaties van de corporatie besproken vanuit de vier perspectieven:

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

In deel 3 zijn de bijlagen van het rapport opgenomen.

Deel 1

Beoordeling van de maatschappelijke prestatie



Recensie

Maatschappelijke visitatie 2010-2013

Woonstichting Gendt ontving 'ruim voldoende tot goed' beoordelingen voor de prestatieperspectieven van de maatschappelijke visitatie volgens de visitatiemethodiek 4.0. Alleen het gebruik van de recensie volgt de methodiek 5.0. De commissie gaf de corporatie de volgende verbeterpunten mee:

- De financiële positie geeft ruimte om de noodzakelijk verduurzaming van het woningbezit ook echt in te zetten.
- Een verbeterpunt zit in het overleg met de huurders. Woonstichting Gendt investeert veel in contacten met huurders en belanghouders, daar valt niets op aan te merken. maar en "formele" gesprekspartner volgens de Overlegwet heeft de corporatie echter niet.
- Leerpunt voor Woonstichting Gendt is dat de gemeente voor het maken van prestatieafspraken actiever benaderd kan worden en dienaangaande voorstellen te doen.

De visitatiecommissie heeft geconstateerd dat Woonstichting Gendt de aandachtspunten uit de vorige visitatie actief heeft opgepakt, zoals dat verder in deze recensie zal blijken.

Resultaten visitatie 2018 over de periode 2014 - 2017

BESCHOUWING OP HET POSITIONPAPER

Het positionpaper zet een duidelijk beeld van de corporatie neer, waarin voor de commissie herkenbaar is, waar Woonstichting Gendt voor staat. Vanuit de missie en de visie worden de strategische doelen benoemd, waarbij de bestuurder laat zien wat de corporatie wil bereiken met haar klanten, met bewonersparticipatie, met het woningbezit en met de financiën. Met een terugblik op diezelfde strategische keuzes heeft Woonstichting Gendt al veel bereikt en is daar tevreden over. Maar Woonstichting Gendt ziet toch weer kansen en mogelijkheden om zich verder te verbeteren onder het motto: 'Ambities hebben en deze waarmaken is een belangrijke drijfveer'.

Bevindingen van de visitatiecommissie

TYPERING

Woonstichting Gendt is een kleine woningcorporatie, die alleen in het dorp Gendt werkzaam is met een sociaal woningbezit van 858 huurwoningen en 3 niet-Daeb woningbezit. De rol van sociaal verhuurder pakt zij op met grote voortvarendheid. In haar beleidsplannen wenst Woonstichting Gendt voldoende goedkope woningen, wenst de diversiteit te vergroten, en wenst lagere woonlasten door inzet van energiebesparende maatregelen en het handhaven van huidig kwaliteitsniveau. De commissie is van mening dat zij daar zeer goed in is geslaagd. De huurders zijn tevreden en in de Aedes Benchmark heeft zij het B-oordeel behaald. De visitatiecommissie heeft Woonstichting Gendt leren kennen als een professionele opererende corporatie met tevreden belanghebbenden en goede volkshuisvestelijke prestaties. De leden van de visitatiecommissie hebben enkele spraakmakende projecten uit het vastgoedbezit ter plekke kunnen aanschouwen en hebben daardoor een goed en positief beeld gekregen van de volkshuisvestelijke prestaties, die in de dagelijkse praktijk worden geleverd.

RIJKSPRIORITEITEN VOLKSHUISVESTING

De minister van BZK heeft de volgende vier prioriteiten voor woningcorporaties benoemd, waarbij de commissie bij ieder onderdeel de situatie bij Woonstichting Gendt schetst.

Betaalbaarheid en beschikbaarheid voor de doelgroep

Woningstichting Gendt heeft laten zien dat zij een gematigd huurprijsbeleid voert. De Aedes Benchmark voor *Betaalbaarheid* en *Beschikbaarheid* hebben beide een A-oordeel. De huurverhogingen worden in overleg met de huurdersorganisatie vastgesteld. Woonstichting Gendt kent een goede prijs/kwaliteitverhouding met hoge WWS-punten.

Realiseren van een energiezuinige sociale huurwoningvoorraad

Het woningbezit van Woonstichting Gendt heeft het Aedeslabel-A behaald voor duurzaamheid. Om aan deze opgaven te voldoen treft Woonstichting Gendt enerzijds energiezuinige nieuwbouw en anderzijds energiebesparende maatregelen in de bestaande woningvoorraad. Met haar nieuwe verduurzamingsprogramma, moeten woningen minimaal een energielabel A of A+ behalen in 2025.

Huisvesten van urgente doelgroepen

Woonstichting Gendt heeft de afgelopen jaren haar bijdrage geleverd aan de taakstelling rond het huisvesten van statushouders. Overige opgaven rond het huisvesten van bijzondere doelgroepen worden volgens de afspraken nagekomen.

Realiseren van wonen met zorg en ouderhuisvesting i.v.m. langer zelfstandig wonen

Woonstichting Gendt maakt zoveel mogelijk levensloopgeschikte woningen. Woonstichting Gendt heeft in de visitatieperiode een nieuw appartementencomplex met 30 woningen en 5 grondgebonden woningen gerealiseerd voor ouderenhuisvesting. Daarbij is een combinatie gemaakt met jongerenhuisvesting, zodat een goede sociale samenhang zich kan ontwikkelen. Een ander initiatief van de corporatie is het treffen van fysieke maatregelen om ouderen langer thuis te laten wonen.

CORPORATIE OP ORDE

Woonstichting Gendt heeft binnen haar financiële mogelijkheden en draagkracht geïnvesteerd in nieuwbouw voor diverse doelgroepen. Doelmatiger gaan werken in de organisatie heeft de afgelopen jaren vruchten afgeworpen: de organisatie is efficiënter geworden en waardoor de bedrijfslasten zijn afgenomen. De administratieve cyclus, waaronder haar administratieve organisatie en interne risicobeheersingssystemen zijn efficiënt en effectief ingericht, waarbij de Plan-Do-Check-Act in vele opzichten goed binnen de organisatie is geïmplementeerd. In de visitatieperiode is de financiële situatie en continuïteitsverwachting beoordeeld door de toezichthouders. Beide instanties hebben all over een positief oordeel verstrekt en geoordeeld dat de corporatie voldoet aan de toezichteisen voor kasstromen en vermogen. De nieuwe Woningwet is, waar vereist, geïmplementeerd, statuten en beleidsdocumenten zijn aangepast.

BELANGHEBBENDEN ZIJN ONDERDEEL VAN HET BELEID

Woonstichting Gendt is content met Huurdersvereniging Gendt en deze wordt gekenschetst als een actieve, meedenkende en betrokken huurdersvertegenwoordiging en een goed belangenbehartiger van de huurders van de corporatie. Daar waar in de vorige visitatieperiode de officiële huurdersvertegenwoordiging ophield te bestaan, heeft anderhalf jaar geleden toch een nieuwe huurdersvereniging het levenslicht gezien. De bekrachtiging van deze vorm van partnerschap heeft geleid tot een samenwerkingsovereenkomst tussen Huurdersvereniging

Gendt en de corporatie. Samen met de gemeente Lingewaard wordt nu in tripartiet overleg prestatieafspraken gemaakt, hetgeen ook een 'wens' was van de vorige visitatiecommissie. Woonstichting Gendt heeft als doel optimaal waarde toe te voegen op het maatschappelijke speelveld. Daarvoor overlegt en werkt zij samen met de collega-corporaties en maatschappelijke organisaties.

WOONSTICHTING GENDT EN HAAR OMGEVINGSFACTOREN

De vraag is of Woonstichting Gendt met haar schaalgrootte kan voldoen aan de steeds hogere eisen die aan een corporatie worden gesteld mede als gevolg van toenemend complexiteit van wet- en regelgeving, maatschappelijke opgaven en wensen en verwachtingen van de belanghebbenden. Dit is wat betreft de commissie een van de vraagstukken voor de komende periode: "Is de schaalgrootte en de organisatie-inrichting optimaal voor wat betreft effectiviteit en doelmatigheid? En worden de financiële en organisatorische risico's, die met deze schaalgrootte samenhangen ook in de toekomst voldoende beheerst"? In dit verband wenst de commissie op te merken dat naar haar indruk veel 'dagelijkse' kennis en ervaring als het ware 'opgesloten' is in een enkele persoon. En mocht die indruk juist zijn, zich de vraag vervolgens voordoet of die kennis en ervaring voldoende kan worden gedeeld ingeval van ontstentenis van die enkele persoon. Kortom een vraagstuk dat inherent is aan de omvang van de organisatie van Woonstichting Gendt en een relatieve zwakte van de organisatie is. Zoals een belanghebbende het verwoordde: "Woonstichting Gendt zit als het ware in de mensen en is niet geborgd in de organisatie"!

STERKE PUNTEN

- Daadkrachtig en laagdrempelig voor haar huurders.
- Maatschappelijk zeer betrokken, sociaal dienstverlenend.
- Goede financiële positie met lage huren.
- Een corporatie met ervaren en deskundige medewerkers.
- Samenwerkingsgerichtheid.
- Sterke aandacht voor duurzaamheid.
- Externe legitimatie is prima op orde.

AANDACHTS- EN VERBETERPUNTEN VOOR DE TOEKOMST

- Samenwerking in perspectief plaatsen. Woonstichting Gendt werkt al samen met verschillende woningcorporaties en dat is vooral praktisch ingestoken. Woonstichting Gendt zou een strategische visie op samenwerking met collega's ontwikkelen kunnen ontwikkelen. Hiermee kunnen onder meer kwetsbaarheid en bezettingsrisico's worden beperkt.
- Voor de prestatieafspraken met de gemeente geldt dat die niet altijd SMART zijn geformuleerd, vaak richtinggevend en kwalitatief van aard. Woonstichting Gendt kan dit in haar jaarlijkse bod aan gemeente en huurders verbeteren door de prestatieafspraken ook een kwantitatieve inhoud te geven.
- Woonstichting Gendt is professioneel en deskundig, maar relatief kwetsbaar door de kleine omvang van de werkorganisatie. De visitatiecommissie adviseert een stevige discussie tussen alle geledingen van de organisatie over de toekomst en de rol van Woonstichting Gendt. En dat ondanks het feit van het hebben van een professionele (administratieve) organisatie en het op orde hebben van haar 'zaakjes'.
- Aandacht voor automatisering/digitalisering.

Integrale scorekaart

Perspectief	Beoordeling volgens meetschaal						Gemid- deld cijfer	Weging	Eindcijfer per perspectief
Presteren naar Opgaven en Ambities	1	2	3	4	5	6			
Presteren in het licht van de opgaven	7,7	7,3	8,0	7,0	8,0	--	7,6	75%	7,5
Ambities in relatie tot de opgaven							7,0	25%	
Presteren volgens Belanghebbenden									
Prestaties	7,1	6,7	7,4	6,7	7,6		7,1	50%	
Relatie en communicatie							7,3	25%	7,1
Invloed op beleid							6,9	25%	
Presteren naar Vermogen									
Financiële continuïteit							7,0	30%	
Doelmatigheid							7,0	30%	7,0
Vermogensinzet							7,0	40%	
Governance									
Besturing	Plan					7,0	7,0	33%	7,3
	Check					7,0			
	Act					7,0			
Intern toezicht	Functioneren RvC					6,7	6,9	33%	
	Toetsingskader					7,0			
	Toepassing Gov. code					7,0			
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie					8,0	8,0	33%	
	Openbare verantwoording					8,0			

De volgende zes prestatievelden worden gehanteerd:

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

Samenvatting

Profiel

Woonstichting Gendt is een kleine woningcorporatie, werkzaam in het dorp Gendt, dat is gelegen in het oostelijk deel van de Overbetuwe, tegen de rivier de Waal, in de gemeente Lingewaard. Woonstichting Gendt viert in 2018 haar 50-jarige jubileum.

Het missiestatement van Woonstichting Gendt luidt:

"Woonstichting Gendt is een laagdrempelige klantgerichte organisatie met als doel een tevreden huurder. Woonstichting Gendt biedt de huishoudens met lage inkomens uit Gendt huisvesting in een woning die betaalbaar is en past bij hun levensfase, die een goede toekomstbestendige kwaliteit heeft en in een prettige woonomgeving ligt. Door een blijvend doelmatige uitvoering van haar taken handhaaft Woonstichting Gendt haar goede financiële positie en behoudt zij mogelijkheden om te investeren".

Organisatie

Woonstichting Gendt heeft een tweelagenstructuur met een directeur-bestuurder en een raad van toezicht. Woonstichting Gendt heeft een personele unie op het niveau van de raad van bestuur met RijnWaal Zorggroep, hetgeen betekent dat beide organisaties onder eenhoofdig bestuur met elkaar verbonden zijn. Deze personele unie is tot stand gekomen door een lange intensieve samenwerking tussen de corporatie en de zorginstelling. Beide organisaties zijn, financieel en juridisch volledig onafhankelijk en sterk lokaal gericht en verankerd.

Een raad van toezicht houdt toezicht op het bestuur en de algemene zaken binnen de corporatie. De raad bestaat uit drie personen van wie er een is voorgedragen door Huurdersvereniging Gendt. Het aantal personeelsleden bedraagt ultimo 2017 9; het aantal fte's 7,72.

De samenstelling van het woningbezit (Aedes CiP, januari 2016):

Type	Corporatie	Landelijk
Eengezinswoningen	78,5 %	40,8 %
Etagebouw zonder lift	10,4 %	24,8 %
Etagebouw met lift	11,1 %	15,5 %
Hoogbouw	0,0 %	12,3 %
Onzelfstandige overige wooneenheden	0,0 %	6,6 %

Werkgebied

Woonstichting Gendt heeft haar zetel in de gemeente Lingewaard en is werkzaam in de kern Gendt. Gendt telt per 1 januari 2013 circa 7.200 inwoners. De gemeente Lingewaard telt ruim 46.000 inwoners. Deze gemeente maakt deel uit van de stadsregio Arnhem-Nijmegen. Met collega Waardwonen is een samenwerkingsverband; deze corporatie is in andere kernen van de gemeente werkzaam.



Beoordeling

Presteren naar Opgaven en Ambities

Uitgangspunt voor dit onderdeel zijn de feitelijke maatschappelijke prestaties van de corporatie in de afgelopen jaren. Woonstichting Gendt is de volkshuisvester van de kern Gendt in de gemeente Lingewaard. De corporatie heeft betaalbare huren voor haar huurders; de huurdersvereniging heeft een stem met betrekking tot de jaarlijkse huurverhogingen.

Naast het huisvesten van de primaire doelgroep heeft Woonstichting Gendt zich tevens ingezet voor het huisvesten van statushouders in de gemeente en heeft voldaan aan de opgelegde taakstelling. Er zijn prestatieafspraken gemaakt met de gemeente en deze worden jaarlijks geëvalueerd. Meer dan voldoende aandacht schenkt de corporatie aan de doelgroep ouderen, die een specifieke zorg- of huisvestingsbehoefte hebben. Op dit vlak wordt intensief samengewerkt met RijnWaal Zorggroep. Er is ook een nieuwbouwproject voor deze doelgroep tot stand gebracht. Aan het project om langer zelfstandig te kunnen blijven wonen, door op verzoek van huurders diverse aanpassingen aan de woningen te doen, wordt door de corporatie inhoud gegeven.

De woningportefeuille is van een goed niveau, als ook de prijs/kwaliteitverhouding. De kwaliteit van dienstverlening is al jaren lang van hoog niveau bij Woonstichting Gendt, zo laat de Aedes Benchmark zien op het gebied van de *Huurderstevredenheid*.

Woonstichting Gendt treft energiebesparende maatregelen in de bestaande woningvoorraad en in haar nieuwbouwprojecten. Het doel van Woonstichting Gendt was jarenlang om in 2020 een gemiddeld energielabel B te hebben; deze doelstelling werd al in 2016 behaald. In het meerjarenbeleidsplan 2017-2020 is het doel bijgesteld naar gemiddeld A of daar waar kan A+ in 2025. Er zijn in de visitatieperiode nieuwbouwprojecten gerealiseerd, waar beslist de Burchtgraafstraat genoemd kan worden. Een nieuwe kleine buurt waar aan sociale samenhang is gewerkt door 'oud en jong' te huisvesten. In deze nieuwbouwontwikkeling zijn in het kader van participatie de toekomstige bewoners vanaf het allereerste begin betrokken.

Veel aandacht heeft de corporatie voor leefbaarheidsvraagstukken. Zij wil zichtbaar zijn in de wijken voor al haar huurders op sociaal gebied. Te noemen zijn onder meer de Participatiepunten, het project 'Achter de voordeur' en allerlei buurtinitiatieven. De woonmaatschappelijke werkster vervult daarbij een heel belangrijke rol.

De ambities van Woonstichting Gendt op het gebied Betaalbaar Wonen, Leefbaarheid en Duurzaamheid zijn realistisch en goed onderbouwd en krijgen een goede waardering van de visitatiecommissie.

Presteren volgens Belanghebbenden

Gemiddeld scoort Woonstichting Gendt een **7,1** op het prestatieperspectief *Presteren volgens Belanghebbenden*. Over het algemeen zijn de belanghebbenden gemiddeld ruim voldoende tevreden over de prestaties op alle prestatievelden met een gemiddelde van een 7,1 en met wat lagere scores van de huurders op de onderdelen *Huisvesting van bijzondere doelgroepen* en *(Des-)investerings in vastgoed*. De gemeente en de overige belanghebbenden, de zorg- en welzijnsinstellingen zijn het best te spreken over de prestaties van de corporatie. De tevredenheid over de relatie met en de wijze van communicatie door Woonstichting Gendt is het grootst bij de gemeente en overige belanghebbenden. De huurders zijn het minst tevreden over de mate van invloed op het beleid van Woonstichting Gendt. Dat heeft te maken met het feit dat de huurdersvertegenwoordiging in de cijfermatige beoordeling laat weten, dat zij de corporatie niet de volle vier jaar hebben kunnen beoordelen, vanwege de oprichting van de Huurdersvereniging Gendt per medio 2016. Daarvoor werkte de corporatie met het participatiemodel, waarin in een jaarlijkse vergadering overleg gevoerd werd met een delegatie van alle huurders. Ook werd in deze bijeenkomst verantwoording afgelegd over de maatschappelijke prestaties van de woningcorporatie.

Enkele aandachtspunten voor de corporatie van de belanghebbenden zijn:

- De verwachting dat de Woonstichting Gendt ook in de toekomst voor de huurders blijft zorgen.
- Doorgaan met het uitvoeren van beleid gericht op met (nog) meer aandacht voor (toekomstige) innovaties en veranderende wensen van de verschillende doelgroepen.
- Meer nieuwbouw voor starters en variatie in bouwstijlen van woningen
- Versterking van in personele zin of van de positie van de woonmaatschappelijk medewerkster.
- Blijf dicht bij de mensen staan en heb oog voor doelgroepen.
- Niet fuseren, maar samenwerking is prima!

Presteren naar Vermogen

Woonstichting Gendt legt op prima wijze verantwoording over de staat van haar vermogenspositie en brengt passend het gevoerde vermogensbeleid in beeld in termen van het voldoen aan onder andere de financiële ratio's en het in kaart brengen van

ondernemingsrisico's. De commissie constateert dat de financiële continuïteit van de corporatie is geborgd. De corporatie heeft goed zicht op haar financiële risico's. De financiële kengetallen worden in beeld gebracht en hierover wordt in de jaarstukken gerapporteerd.

Alle ratio's voldoen aan de externe normen en er wordt actief gestuurd op kasstromen.

Woonstichting Gendt heeft een gezonde, sobere en doelmatige bedrijfsvoering en gaat efficiënt om met de beschikbare middelen. Het aantal vhe per fte is lager dan de referentie en ligt in het laatste jaar iets boven het landelijk gemiddelde. In haar meerjarenbeleidsplan geeft Woonstichting Gendt aan dat zij werkt aan een soberder bedrijfsvoering en doelmatiger inzet van financiële middelen.

De vermogensinzet van de corporatie sluit aan bij de voornemens die de corporatie dienaangaande verwoordt heeft in haar meerjarenbeleidsplan, wat getuigt van een duidelijke visie hoe het vermogen dient te worden ingezet voor maatschappelijk, volkshuisvestelijke doelen. Een Meerjaren Vastgoedplan is opgesteld en in uitvoering. Woonstichting Gendt houdt de woningvoorraad op voldoende kwalitatief peil, werkt aan haar duurzaamheidsambities en pleegt op bescheiden schaal nieuwbouw.

Governance

Woonstichting Gendt heeft in de visitatieperiode een visie op haar eigen positie en toekomstig functioneren vastgelegd in twee meerjarenbeleidsplannen. Vervolgens is haar visie vertaald naar doelen en operationele activiteiten en naar financiële randvoorwaarden op een wijze dat deze te monitoren zijn. De periodieke verslaglegging door het bestuur aan de raad van toezicht vindt plaats op basis van kwartaalrapportages. De rapportages zijn snel beschikbaar en worden besproken met de raad van toezicht.

Woonstichting Gendt besteedt actief aandacht aan de diversiteit van samenstelling van de raad van toezicht, herijkt de profielschets wanneer dat nodig is en besteedt voldoende aandacht aan deskundigheidsbevordering.

De raad van toezicht vervult haar rollen als toezichthouder, klankbord en werkgever op een professionele en solide wijze. De raad heeft een duidelijke visie op toezicht en besturen en voert dit op een heldere manier uit.

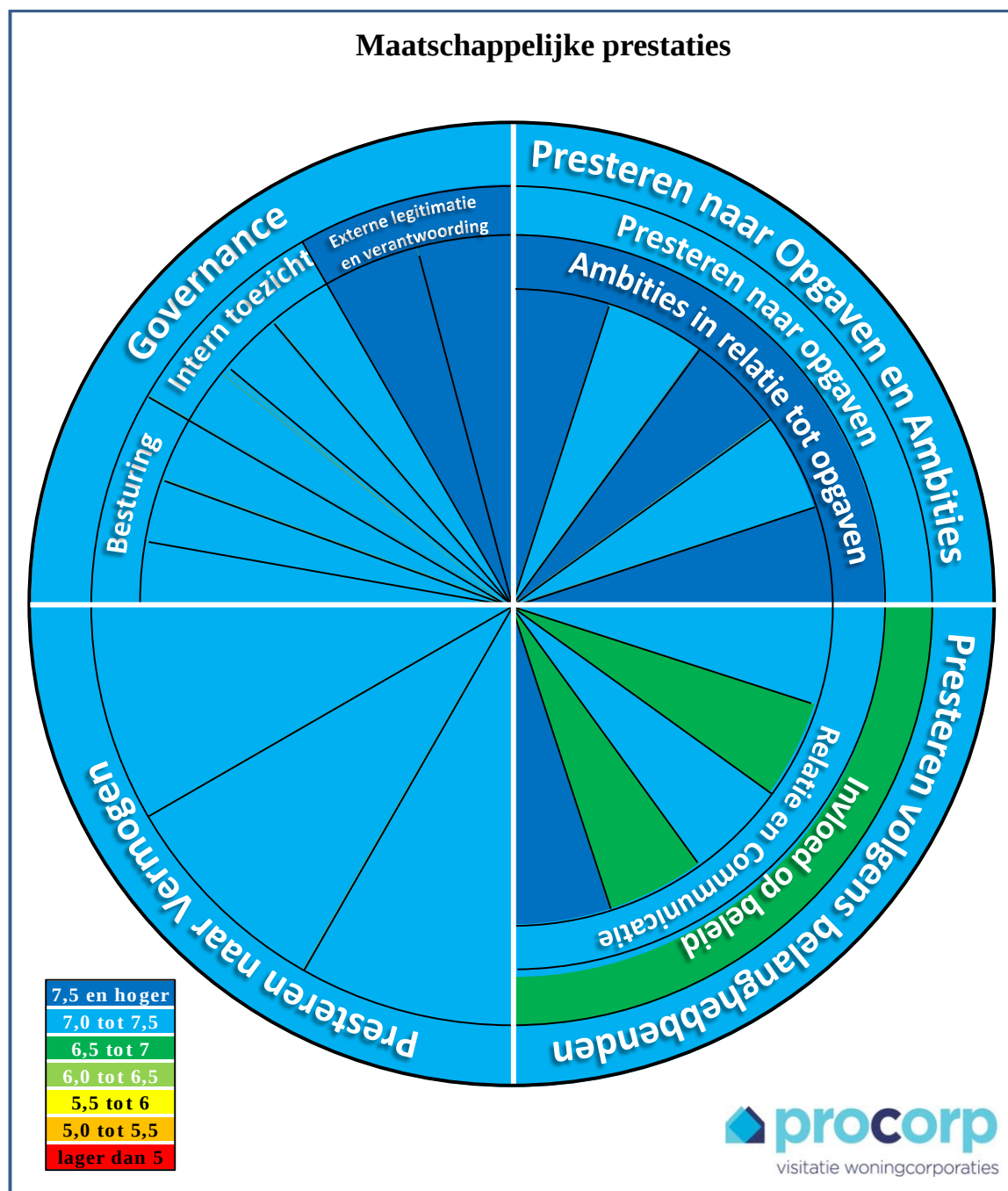
Woonstichting Gendt leeft de Governancecode correct na en de volledige en actuele governancestructuur is op de website geplaatst. Woonstichting Gendt betreft haar belanghebbenden bij beleidsvorming, zoals bij de twee meerjarenbeleidsplannen die in de visitatieperiode het levenslicht zagen.

Woonstichting Gendt is steeds in gesprek met haar belanghebbenden en heeft de externe legitimering adequaat verwerkt in haar dagelijkse praktijk. Er is in de visitatieperiode een huurdersvereniging opgericht, waarmee prima wordt samengewerkt.

Woonstichting Gendt is open in haar communicatie met en benaderbaar voor haar huurders en andere belanghebbenden, en legt ruim voldoende verantwoording over haar prestaties af.

Beoordeling samenvatting

De maatschappelijke visitatie over de periode 2014 tot en met 2017 levert volgende beoordelingen op:



Deel 2

Toelichting op de beoordelingen



1 Presteren naar Opgaven en Ambities

Bij Presteren naar Opgaven en Ambities beoordeelt de visitatiecommissie de prestaties van de corporatie in het licht van de externe opgaven. Onder externe opgaven worden verstaan: *"alle formele en/of in gezamenlijk overleg vastgestelde maatschappelijke opgaven in het werkgebied, zoals vastgelegd in prestatieafspraken of in beleidsdocumenten van de (lokale, regionale en/of landelijke) overheid, zorg- en welzijnsinstellingen, huurdersorganisaties, brancheorganisatie, politie, samenwerkingsverbanden waar de corporatie in participeert etc."* Ook beoordeelt de visitatiecommissie of de ambities van de woningcorporatie in licht van de deze opgaven passen.

De cijfers die Woonstichting Gendt scoort op de externe opgaven zijn bepaald door de mate waarin Woonstichting Gendt deze opgaven haalt of zelfs overtreft.

De commissie beoordeelt ook in welke mate de eigen ambities van Woonstichting Gendt aanvullend zijn op of in overeenstemming zijn met deze externe opgaven. Pluspunten kunnen door de commissie op diverse onderdelen worden gegeven namelijk:

- de manier waarop Woonstichting Gendt de ambities heeft opgesteld en beschreven (SMART, positieve afwijking van de opgaven, heldere onderbouwing);
- de actieve wijze waarop de ambities in het beleid worden toegepast;
- de aansluiting op relevante signalen uit de omgeving;
- de mate van bijstelling aan de actualiteit en de toets op de haalbaarheid aan de hand van de eigen mogelijkheden.

1.1 De opgaven in het werkgebied

In de opsommingen hierna zijn alleen de afspraken opgenomen die een directe relatie hebben met de prestatiegebieden van de visitatiemethodiek.

NOTA WONEN LINGEWAARD 2016-2020

Deze nota beschrijft het door de gemeente Lingewaard te voeren woonbeleid in de periode 2016- 2020. De nota vormt het kader om samen met onze partners er voor zorg te dragen dat we onze inwoners, de juiste woning op de juiste plek en op het juiste moment beschikbaar hebben. Dit heeft geleid tot de volgende beleidsopgaven:

De bestaande woningvoorraad

Gestreefd wordt dat de woningen en wijken in Lingewaard hun toekomstwaarde houden en ook op lange termijn kunnen voorzien in de woonbehoefte. Er wordt daarom specifiek aandacht gegeven aan de kwaliteit van de bestaande voorraad zowel uit oogpunt van duurzaamheid als levensloopbestendigheid.

Beschikbaarheid en betaalbaarheid sociale huurvoorraad

Samen met Woonstichting Gendt en Waardwonen willen we zorgen voor een huurwoningvoorraad die wat betreft aantal, beschikbaarheid en betaalbaarheid past bij de woningvraag van de huidige en toekomstige inwoners

Ouderen en huishoudens met zorgvraag

De groeiende groep ouderen en de mensen met een zorgvraag willen we ondersteunen om zo lang mogelijk zelfstandig te kunnen blijven wonen in Lingewaard. Dit betekent zorgen voor voldoende woningaanpassingen dan wel geschikte nieuwbouw in de nabijheid van voorzieningen.

Leefbaarheid in wijken en kernen

Waar mogelijk zal de leefbaarheid in de kernen en wijken bevorderd worden door woningbouw, door verbetering van bestaande woningen en met aandacht voor de fysieke en sociale woonomgeving samen met de bewoners, de corporaties en de welzijnsinstellingen.

Nieuwbouw

We willen tot 2020 in ieder geval 700 woningen bouwen om aan de groei van de woningbehoefte in onze gemeente te kunnen voldoen. Hiervoor zijn regionale afspraken gemaakt. Voor de jaren 2021-2025 verwachten we nog eens circa 250 woningen nodig te hebben. We voegen alleen woningen toe waarvan we er te weinig hebben.

Huisvesting

De gemeente Lingewaard wil samen met Woonstichting Gendt en Waardwonen de komende jaren een substantiële bijdrage blijven leveren aan het huisvesten van de grote instroom van statushouders. We doen dit zowel in de bestaande voorraad maar zetten ook in op (tijdelijke)nieuwbouw. Uitgangspunt is dat de regulier huurwoningzoekende ook een reële kans op een woning houdt.

PRESTATIEAFSPRAKEN

Deze afspraken zijn gebaseerd op de Nota Wonen Lingewaard 2016-2020 en zijn feitelijk van aard en komen aan de orde in Bijlage 1:

- Prestatieafspraken gemeente Lingewaard 2012-2015;
- Prestatieafspraken 2017-2021;
- Evaluatie prestatieafspraken 2014, 2016 en 2017.

CONVENANT ENERGIEBESPARING HUURSECTOR

Met de huursector is in 2012 afgesproken dat vanaf 2020 alle huurwoningen van woningcorporaties gemiddeld energielabel B of beter hebben.

OVERIGE DOCUMENTEN

- Ontwikkelprogramma SteenGoed Benutten – Provincie Gelderland;
- Woonagenda's op weg naar toekomstbestendigheid Nota Wonen 2016-2020 Gemeente Lingewaard;
- Convenant Energiebesparing Huursector.

1.2 Beoordeling Presteren naar Opgaven

In dit hoofdstuk worden de prestaties van Woonstichting Gendt gerelateerd aan de opgaven in het werkgebied in de periode 2014 tot en met 2017.

HUISVESTING VAN DE PRIMAIRE DOELGROEP

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,2.

Woningcorporaties moeten minimaal 80% van de sociale huurwoningen die te huur komen, toewijzen aan huurders met een jaarinkomen van maximaal € 36.165. Maximaal 10% van de woningen mag worden toegewezen aan huurders met een inkomen van € 36.165 tot € 40.349 en 10% van de woningen mag vrij worden toegewezen. Van de doelgroep met een inkomen dat recht geeft op huurtoeslag, moet tenminste 95% een woning toegewezen krijgen met een huurprijs die valt onder de aftoppingsgrenzen van de huurtoeslag. Woonstichting Gendt heeft ruimschoots voldaan aan de percentages van beide wettelijke regelingen.

Woonstichting Gendt had een benchmarkscore A van Aedes voor *Beschikbaarheid* en *Betaalbaarheid*.

Aantallen verdeeld in huurklasse	2017	2016
DAEB: < € 415	47	47
DAEB: tussen € 415 en 593	694	708
DAEB: tussen € 593 en 635	79	68
DAEB: tussen € 635 en € 710	38	35
Niet DAEB: > 710	3	4
Totaal aantal woningen	861	862

Met het huisvesten van de primaire doelgroep heeft Woonstichting Gendt zich tevens ingezet voor het huisvesten van statushouders. Woonstichting Gendt ziet de huisvesting van statushouders als een gezamenlijke opgave van de gemeente en van Woonstichting Gendt. Woonstichting Gendt zorgt voor de woningen en de gemeente Lingewaard zorgt voor een goed inburgeringstraject en eventuele woonbegeleiding, waarbij de woonmaatschappelijk werkster van Woonstichting Gendt zich ook niet onbetuigd laat. Bij het aanbieden van woonruimte voor statushouders houdt Woonstichting Gendt rekening met een spreiding over Gendt. Woonstichting Gendt heeft in de visitatieperiode ruim voldaan aan de taakstelling vanuit de gemeente.

Na overleg met de Huurdersvereniging Gendt verhoogde Woonstichting Gendt in 2017 de huren voor alle huishoudens zeer gematigd met 0,65%. In 2016 zijn alle verhuringen passend geweest. Huurverhoging is in 2016 gedifferentieerd tussen 0,4% en 4,6%. In 2015 is besloten om de huren inkomensafhankelijk te verhogen met percentages van 2,5% tot 5%, afhankelijk van het huishoudinkomen. De huurverhoging in 2014 werd integraal gesteld op 4%.

De wensvoorraad van de gemeente Lingewaard om op 2020 uit te komen op 3.946 sociale huurwoningen wordt met de huidige planvorming naar het zich laat aanzien gehaald. Woonstichting Gendt heeft veel eengezinswoningen in haar woningvoorraad, terwijl de doelgroep steeds meer bestaat uit jongere en oudere één- en tweepersoonshuishoudens. Woonstichting Gendt heeft de opgave naar om door levensloopbestendige nieuwbouw en aanpassing van bestaande woningen de voorraad beter te laten aansluiten bij de woningbehoefte.

HUISVESTING VAN BIJZONDERE DOELGROEPEN

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,3.

Woonstichting Gendt geeft bijzondere aandacht aan de huisvesting van ouderen die zorg nodig hebben, woningzoekenden met een indicatie voor ambulante zorg en woonbegeleiding. Samen met de RijnWaal Zorggroep wordt bepaald hoeveel woningen voor deze doelgroepen in Gendt nodig zijn en of die behoefte gefaciliteerd kan worden door nieuwbouw of in de bestaande woningvoorraad.

In de zomer van 2016 heeft Woonstichting Gendt een nieuwbouwproject in de Burchtgraafstraat opgeleverd. Een project met 30 appartementen en 5 eengezinswoningen. De appartementen zijn levensloopbestendig. De appartementen op de begane grond zijn rolstoelgeschikt en voldoen aan de criteria voor Woonkeur Plus. Dat betekent dat gebouwd is met niet alleen overeenkomstig de eisen voor de directe woonomgeving, het woongebouw en de woning, maar dat er daarenboven pluspakketten zijn ontwikkeld voor zorg, veiligheid en toekomstwaarde. De woningen zijn verhuurd aan zowel ouderen als jongeren waarbij erop is gelet om de sociale samenhang tussen beide groepen zodanig te ontwikkelen dat een eenheid kan worden gevormd door ontmoeting en hulp over en weer gebaseerd op de gedachte dat jong en oud elkaar versterkt.

Veel opgaven omtrent wonen kennen meerdere aspecten en worden opgepakt samen met partners. Dat geldt in het bijzonder wanneer zorg- en welzijnsdiensten nodig zijn met het oog om langer zelfstandig te kunnen blijven wonen. De RijnWaal Zorggroep is voor de ketensamenwerking wonen en zorg een belangrijke partner. Woonstichting Gendt werkt samen op de locatie Hof van Breunissen waar naast het woonzorgcomplex St. Jozef, het Participatiepunt en het maatschappelijk werk zijn gevestigd. Buiten het eigen kantoor van de corporatie biedt het complex ruimte aan 32 verzorging-, 30 verpleegplaatsen en 49 appartementen in huur- en koopsector.

Woonstichting Gendt geeft verder ook inhoud aan het project om langer zelfstandig te kunnen blijven wonen, door op verzoek van huurders diverse aanpassingen aan de woningen te doen. Het gaat vooral om hulpmiddelen om het gemak en de veiligheid in de sanitaire ruimten te verbeteren. Het doel is huurders de mogelijkheid te geven langer zelfstandig in hun eigen en vertrouwde omgeving te kunnen laten wonen.

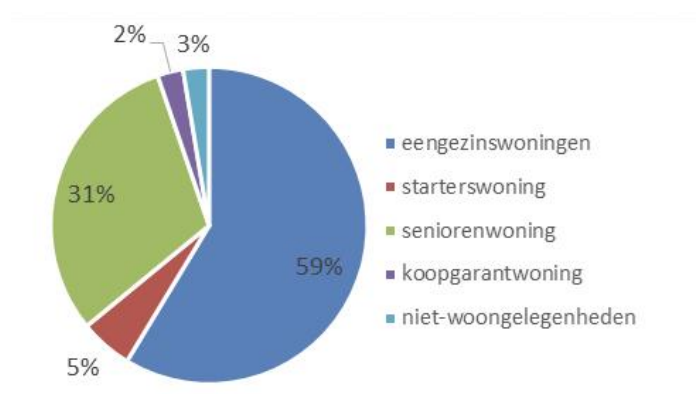
KWALITEIT VAN DE WONINGEN EN WONINGBEHEER

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8,0.

Woningkwaliteit

De woningportefeuille van Woonstichting Gendt bestaat voor zo'n 60% uit eengezinswoningen. Voorts bezit de corporatie ook woonzorgwoningen, multifunctionele woningen en seniorenwoningen, aanleunwoningen en HAT-woningen. De woningen hebben alle een goede kwaliteit. Dat blijkt onder meer uit relatief hoge aantal WWS-punten van de woningen.

Vastgoedportefeuille naar woningtype per 1 januari 2017



Prijs/kwaliteitverhouding	2017	2016	2015	2014	NL
Gem. aantal punten	166	165	162	162	146
Gem. puntprijs	3,16	3,18	3,11	3,07	3,47
Gem. netto-huurprijs	529	523	505	489	
Gem. max. huurprijs	832	814	819	801	
Gem. huur in % maximale huurprijs	64	64	62	61	
Gem. huurverhoging	1,1	3,6	3,1	3,4	

In de Aedes benchmark Onderhoud & Verbetering ontving de corporatie in de deelleter *Instandhoudingskosten* een A en in de Deelleter *Technische woningkwaliteit* eveneens een A.

Onder het wettelijk 'Besluit kleine herstellingen' valt klein onderhoud onder verantwoording en voor rekening van de huurder. Dit onderhoud is af te kopen door een serviceabonnement af te sluiten. Eind 2017 bezitten nagenoeg alle huurders een abonnement. Met een serviceabonnement kunnen de huurders zo goed als alle reparaties, waarvoor ze zelf verantwoordelijk zijn, uitbesteden.

Dienstverlening

De kwaliteit van dienstverlening is al jaren lang van hoog niveau bij Woonstichting Gendt, zo laat de Aedes Benchmark zien op het gebied van de *Huurderstevredenheid*.

Huurdersoordeel	2014	2015	2016	2017
Letter Oordeel	A	A	A	B
Cijfer	7,8	8,1	8,4	7,8

Energie en duurzaamheid

Woonstichting Gendt onderschrijft het 'Convenant Energiesparing Huursector', waarin is vastgelegd dat de sociale woningvoorraad in 2020 gemiddeld een label B moet hebben. Een label B komt overeen met een energie-index tussen 1,2 en 1,4. Om aan deze opgaven te voldoen treft Woonstichting Gendt energiebesparende maatregelen in de bestaande woningvoorraad. Woonstichting Gendt zet zich in om de energetische kwaliteit van woningen

te verbeteren en ook in het geval van renovatie en/of groot onderhoud om te voldoen aan het eerder genoemd convenant.

Woonstichting Gendt heeft in Aedes Benchmark 2016 een A gehaald voor *Duurzaamheid*.

Woonstichting Gendt heeft in totaal 110 woningen naar label A gebracht in 2017.

In totaal zijn 110 woningen in Lootakkers II zijn voorzien van een warmtepomp en op diverse daken van de woningen zijn zonnepanelen gelegd.

Het doel was om in 2020 een gemiddeld energielabel B te hebben. Met trots kon de corporatie melden dat dit doel eind 2016 al is gehaald. In het meerjarenbeleidsplan 2017-2020 is het doel bijgesteld naar gemiddeld A of daar waar kan A+ in 2025.

(DES)INVESTEREN IN VASTGOED

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0.

Woonstichting Gendt heeft in de visitatieperiode nieuwbouwprojecten tot stand zijn gebracht. Woonstichting Gendt heeft in 2016 30 appartementen en 5 woningen opgeleverd aan de Burchtgraafstraat te Gendt. In december 2014 is de verbouwing van een kantoorpand aan de Gerwardstraat naar vier starterswoningen gereedgekomen.

De kernvoorraad van Woonstichting Gendt voldoet aan de hierover gemaakte prestatieafspraken met de gemeente Lingewaard. Een kleine groei van de kernvoorraad wordt nog voorzien. Plannen zijn daarvoor inmiddels aanwezig, zo zijn te noemen de projecten aan de Dorpsstraat, Martinuskerk, brandweerkazerne en Vleumingen.

Nieuwbouw dient bij te dragen aan afstemming van het woningbezit van Woonstichting Gendt op de doelstellingen en prestatieafspraken met de gemeente. Ook afspraken over differentiatie in bouwvorm en woonconcept – meer woningen voor een- en tweepersoonshuishoudens - in afstemming met al dan niet toekomstige bewoners. Het project aan de Burchtgraafstraat is van het eerste moment van planvorming in samenspraak met aspirant-huurders tot stand gekomen. De bewonerscommissie is over het proces en inspraak uitermate tevreden. Er is een in de prestatieafspraken sprake van een sloopopgave, indien een nieuwbouwplan wordt gerealiseerd. De kern Gendt heeft geen grond voor nieuwbouw beschikbaar. Alleen door sloop kunnen nieuwbouwplannen tot stand gebracht worden.

Woonstichting Gendt heeft zeer beperkt een aantal woningen verkocht in de visitatieperiode. In verband met de opgave voor het huisvesten van statushouders en het beschikbaar houden van woningen in het betaalbare segment heeft Woonstichting Gendt besloten geen sociale huurwoningen meer te verkopen. Alleen Koopgarantwoningen worden verkocht.

KWALITEIT VAN WIJKEN EN BUURTEN

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8,0.

Woonstichting Gendt vindt dat bij de opdracht als sociale verhuurder meer hoort dan alleen het verhuren van 'stenen'. Ook de zorg over woonomgeving en leefbaarheid zijn belangrijk voor het welbevinden van haar huurders. Woonstichting Gendt heeft op het gebied van leefbaarheid al jaren een bestendige koers gevolgd. Zij wil zichtbaar zijn in de wijken voor al haar huurders op sociaal gebied. De woonmaatschappelijke werkster in dienst van de corporatie vervult daar bij een heel belangrijke rol.

Het Participatiepunt staat voor 'meedoen in de lokale samenleving' in de breedste zin van het woord. De organisatie ligt in handen van SWL en de activiteiten worden vanuit Zorgcentrum St. Jozef geïnitieerd en gecoördineerd. De vrijwilligers van de Participatiepunt helpen inwoners met een hulpvraag op weg. Ze kennen de weg binnen welzijnsland in hun wijk of buurt. Ze hebben korte lijnen met professionals, maar proberen vooral eerst samen met de inwoner te kijken naar wat een goede oplossing kan zijn.

Het project zorg 'Achter de voordeur', is een gezamenlijk project met collega Waardwonen. Woonstichting Gendt heeft al jaren een verbondenheid met zorgorganisatie RijnWaal Zorggroep. Samen organiseren en verbinden zij de bewoners van de corporatie met de zorgmedewerkers in de wijken van Gendt. Ook met Stichting Welzijn Lingewaard heeft Woonstichting Gendt tal van contacten op het gebied van welzijn, zorg en wonen.

Woonstichting Gendt kent haar positie in de diverse wijken door mee te werken aan buurtinitiatieven zoals: buitenspeeldag, burendag, 'de Beste Buur Award', het oprichten van een buurtcomité in de nieuwbouw Burchtgraafstraat.

Nauwe samenwerking tussen gemeente en Woonstichting Gendt op individueel niveau vindt plaats ter voorkoming van uitzettingen en vroegtijdige signalering van schuldenproblematiek en betaalachterstanden.

Overzicht van de scores op de onderdelen van Presteren naar Opgaven:

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelden		<i>Beoordeling volgens meetschaal</i>	<i>Gemiddeld cijfer</i>
1.	Huisvesting van primaire doelgroep		7,7
	Woningtoewijzing en doorstroming	7,3	
	Betaalbaarheid	8,0	
2.	Huisvesting van bijzondere doelgroepen		7,3
	Ouderen met specifieke zorgbehoefte	8,0	
	Personen met een (lichamelijk, psychiatrische of verstandelijke) beperking	7,0	
	Overige huishoudens die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen	7,0	
3.	Kwaliteit van woningen en woningbeheer		8,0
	Woningkwaliteit	8,0	
	Kwaliteit dienstverlening	8,0	
	Energie en duurzaamheid	8,0	
4.	(Des)investeringen in vastgoed		7,0
	Nieuwbouw	7,0	
	Sloop, samenvoeging	7,0	
	Verbetering bestaand woningbezit	--	
	Maatschappelijk vastgoed	--	
	Verkoop	7,0	
5.	Kwaliteit van wijken en buurten		8,0
	Leefbaarheid	8,0	
	Wijk- en buurtbeheer	8,0	
	Aanpak overlast	8,0	
Presteren naar Opgaven			7,6

1.3 Beoordeling Ambities in relatie tot de Opgaven

De commissie beoordeelt de Ambities in relatie tot de Opgaven met een 7.

In methodiek 5.0 is vastgelegd dat de corporatie voldoet aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie eigen doelstellingen en ambities heeft voor de maatschappelijke prestaties en deze passen bij de externe opgaven in het werkgebied. De visitatiecommissie constateert dat Woonstichting Gendt voldoet aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie kent een pluspunt toe vanwege:

De ambities op het gebied van nieuwbouw, leefbaarheid en duurzaamheid die realistisch en goed onderbouwd zijn en ook daadwerkelijk zijn gerealiseerd.

Onderstaand zijn de ambities van de corporatie beschreven, zoals vastgelegd in onder meer de meerjarenplannen, jaarplannen en daaruit voortvloeiende documenten.

MEERJARENBELEIDSPLAN 'SAMEN WERKEN AAN ZORG EN WONEN' 2013-2016

Woonstichting Gendt wil diverse doelgroepen betaalbaar laten wonen in Gendt en omgeving, in een woning of appartement dat bij hen past en in een omgeving alwaar zij zich prettig voelen. Woonstichting Gendt blijft doen waar het goed in is: het verhuren van woningen aan mensen die in een kwetsbare positie zitten. Woonstichting Gendt is een nieuw project gestart om daarmee de woningen van Woonstichting Gendt op peil te houden en om oude woningen, die niet meer aan de huidige eisen voldoen, te slopen en opnieuw op te bouwen.

Verder is leefbaarheid één van de deelgebieden waar Woonstichting Gendt zich al jaren op toelegt. Woonstichting Gendt willen leefbaarheid samen met de huurders en de partners in het lokaal zorgnetwerk uitwerken met een ieders eigen verantwoordelijkheid.

Duurzaamheid is in het beleidsplan een van de belangrijke speerpunten voor Woonstichting Gendt. Samen met een goed woonklimaat zijn dit voor Woonstichting Gendt leidende principes voor alle projecten en een integraal onderdeel bij haar afwegingen om een project te willen starten. Projecten worden gestart om kennis te maken en ervaring op te doen met verschillende varianten die een rol spelen bij de implementatie van duurzaamheid. Bij nieuwbouw zullen wij ons de plicht opleggen om te streven naar een EPC van 0, wat in 2020 de norm zal zijn.

MEERJARENBELEIDSPLAN 2017-2020

De belangrijkste opgave voor de komende jaren is het bieden van voldoende betaalbare en kwalitatief goede huurwoningen voor alle woningzoekenden in Gendt. Specifieke aandacht krijgt de huisvesting van statushouders en zorgbehoevenden en het meer duurzaam maken van onze woningen. Woonstichting Gendt is financieel gezond en gaat samen met huurders en andere bij het wonen in Gendt betrokken partijen vanuit eigen kracht en binnen gestelde kaders een bijdrage leveren aan een leefbaar Gendt.

Het meerjarenplan 2017-2020 kent de volgende thema's:

- Voldoende betaalbare en passende huurwoningen;
- Een toekomstbestendige woningvoorraad;
- Woonomgeving en leefbaarheid;

- Samen met huurders en andere partners;
- Financieel en bedrijfsvoering.

Voor het opstellen van het meerjarenplan heeft Woonstichting Gendt haar belanghebbenden geraadpleegd door middel van interviews.

BEOORDELING

Woonstichting Gendt heeft haar eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties en deze passen bij de externe opgaven. De commissie is van mening dat de volgende drie ambities kenmerkend en het belangrijkste zijn voor Woonstichting Gendt.

Betaalbaar Wonen

Woonstichting Gendt zorgt voort goede en betaalbare huizen in een woonomgeving die leefbaar is en kansrijk voor verschillende doelgroepen, voor mensen die niet in hun eigen woonbehoefte kunnen voorzien. Woonstichting Gendt ziet een meer duurzame woningvoorraad en een leefomgeving die schoon, goed onderhouden en veilig is en waar een grote mate van sociale cohesie bestaat als belangrijke doelen. Woonstichting Gendt heeft laten zien dat zij een gematigd huurprijsbeleid voert. In de prijs-kwaliteitverhouding scoort Woonstichting Gendt goed met een aantal WWS-punten dat zo'n 15 % hoger ligt dan het gemiddelde. De gemiddelde huur bedraagt circa 64% van de maximale huurprijs. Woonstichting Gendt voert een beleid om de totale woonlasten stijgingen beperkt te houden door het nemen van adequate energetische- en duurzaamheidsmaatregelen.

Leefbaarheid

Woonstichting Gendt is verbonden met de kern Gendt in de gemeente Lingewaard. De leefbaarheid in een kleine plattelandskern gaat vaak achteruit. Woonstichting Gendt werkt aan het behoud van de vitaliteit en de leefbaarheid. De handhaving zo niet verbetering van de leefbaarheid van de dorps samenleving heeft de volle aandacht van de corporatie. Belanghebbenden laten weten dat de woonmaatschappelijk werkster uitermate gewaardeerd wordt bij al het maatschappelijk werk dat verricht moet worden om de leefbaarheid te bevorderen.

Woonstichting Gendt zorgt ervoor bij haar partners aan te kloppen om zo doende de zich voordoende sociale vraagstukken hoog op de agenda te houden. De kracht van de kern Gendt is de sociale samenhang en de initiatieven die uit de samenleving zelf komen om Gendt goed leefbaar te houden. Als voorbeeld dienen de Participatiepunten. Woonstichting Gendt ondersteunt deze initiatieven vanuit haar betrokkenheid met het dorp. Woonstichting Gendt heeft met de RijnWaal Zorggroep een personele unie, waardoor wonen en zorg bij de beide organisaties beter gewaarborgd is.

Duurzaamheid

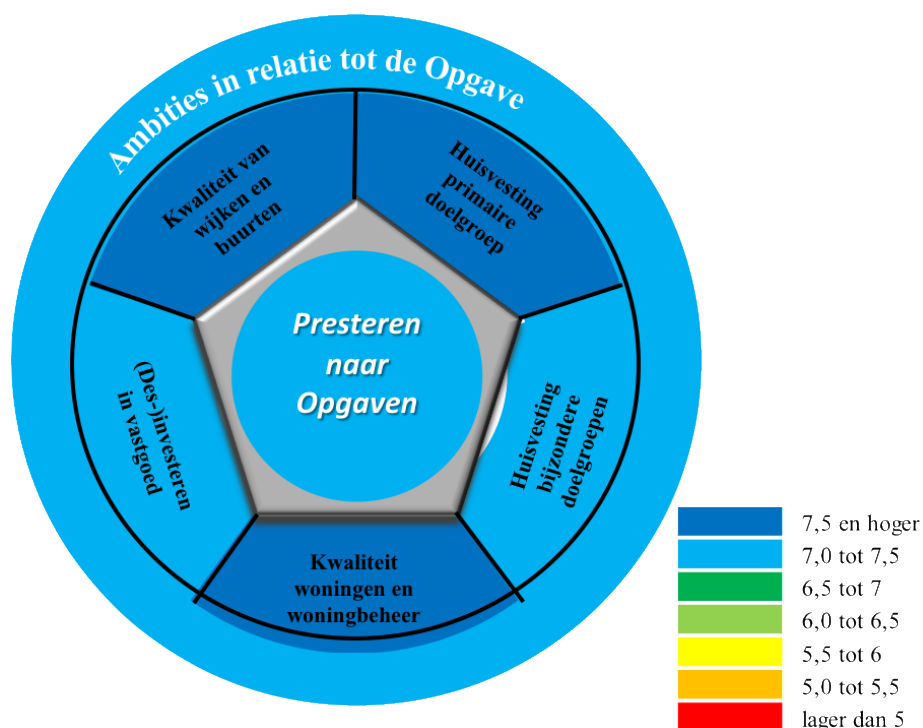
Een ambitieuze vastgoedstrategie met ruime aandacht voor duurzaamheid is voor Woonstichting Gendt een belangrijke voorwaarde. Dat zij ambitieus is mag blijken dat zij al in 2016 gemiddeld een B-label heeft behaald. Met het nieuw verduurzamingsprogramma moeten woningen zelfs minimaal een energielabel A of A+ behalen in 2025. Woonstichting Gendt richt zich op betaalbare woonlasten als een van de centrale thema's voor de doelstellingen uit het beleidsplan. Daarbij richt zij zich tot het nemen van energiemaatregelen. Zo zijn al veel daken voorzien van zonnepanelen en zijn warmtepompen toegepast.

Woonstichting Gendt heeft in het beleidsplan haar ambities en doelstellingen geformuleerd voor haar maatschappelijke prestaties. De ambities in het ondernemingsplan en doelstellingen passen bij de externe opgaven in het werkgebied. De corporatie voldoet daarmee aan het ijkpunt voor een 6. Voor een kleine corporatie met minder dan 1.000 sociale huurwoningen, heeft Woonstichting Gendt haar bezit zeer goed op orde en realiseert zij haar gestelde ambities.

1.4 Totaalscore Presteren naar Opgaven en Ambities

De totaalscore van Presteren naar Opgaven en Ambities komt uit op een 7,4.

Perspectief	Beoordeling volgens meetschaal						Gem cijfer	Weging	Eindcijfer per perspectief
Presteren naar Opgaven en Ambities	1	2	3	4	5	6			
Presteren in het licht van de opgaven	7,7	7,3	8,0	7,0	8,0	-	7,6	75%	7,5
Ambities in relatie tot de opgaven							7,0	25%	



2 Presteren volgens Belanghebbenden

De prestaties van de corporatie in de afgelopen vier jaar worden bij dit onderdeel beoordeeld door de relevante belanghebbenden. Deze belanghebbenden zijn geselecteerd door de corporatie en deze selectie is getoetst door de visitatiecommissie.

De belanghebbenden zijn vertegenwoordigers van:

- Gemeente Lingewaard;
- Huurdersvereniging Gendt;
- Huurderscommissie Burchtgraafstraat;
- Zorg- en welzijnsinstellingen RijnWaal Zorggroep, Stichting Welzijn Lingewaard en Vluchtelingenwerk;
- Collega-corporaties Waardwonen en Woonstichting Valburg.

Het oordeel is verkregen door gesprekken/interviews te voeren met deze belanghebbenden en een uitgebreide enquête/vragenlijst onder hen uit te zetten. De belanghebbenden zijn gevraagd hun mening te geven over:

- De tevredenheid over de geleverde maatschappelijke prestaties van de corporatie op de vijf prestatievelden.
- De tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie.
- De tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie.
- De verbeterpunten voor de corporatie.

Belanghebbenden zijn gevraagd een cijfermatig oordeel te geven over de mate van tevredenheid over bovenstaande prestaties van de corporatie. Vervolgens hebben de belanghebbenden aangegeven wat de corporatie nog kan/moet verbeteren om aan de verwachtingen te voldoen, dan wel die te overtreffen. Wanneer belanghebbenden geen ervaring hebben op bepaalde deelgebieden, hebben zij zich onthouden van een oordeel.

2.1 Presteren volgens Belanghebbenden

HUISVESTING VAN DE PRIMAIRE DOELGROEP

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld met een gemiddelde van 7,1.

Woonstichting Gendt heeft onvoldoende sociale huurwoningen beschikbaar, zo vindt de huurdersorganisatie. Ook de woningvoorraad wordt door de corporatie onvoldoende afgestemd op de huidige marktvraag en die van de nabije toekomst.

De corporatie heeft teveel eengezinswoningen en een tekort aan woningen voor starters/ouderen. Met de herstructurering van de Staatsliedenbuurt zou deze doelgroep voorrang in de huisvesting kunnen krijgen. Woonstichting Gendt vindt dat de woningen betaalbaar moeten zijn voor haar bewoners. Er wordt hierover met de huurdersorganisatie uitgebreid gediscussieerd. Bij de huurverhogingen is het uitgangspunt het toepassen van het inflatiepercentage. Woonstichting Gendt kijkt voorts naar de maximaal redelijke huur, dat iets boven de 60% ligt.

Door korte lijnen en maatwerk wordt voor de huurder een passende woning gezocht, waarbij ook aandacht wordt besteed aan de doorstroming. De organisatie is prima op de hoogte van de wensen van de huurders en die van toekomstige huurders.

De gemeente is tevreden over de betaalbaarheid van de woning; Woonstichting Gendt houdt de huren goed betaalbaar voor haar bewoners. Woningen worden passend toegewezen en Woonstichting Gendt voorkomt leegstand.

Er is veel aandacht besteed aan de huisvesting van statushouders. Er is voldaan aan de taakstelling van de gemeente. De kleine gemeenschap van de kern Gendt zorgt er voor dat met vele vrijwilligers de statushouders goed worden opgevangen en op tal van zaken maatschappelijk worden begeleid, vanaf toewijzing van een woning tot aan ondersteuning bij gezinshereniging. Bij veel belanghebbenden wordt de loftrompet uitgestoken voor de maatschappelijke betrokkenheid van Woonstichting Gendt bij de speciale doelgroepen.

HUISVESTING VAN BIJZONDERE DOELGROEPEN

Dit prestatieveld wordt beoordeeld met een gemiddelde van 6,7.

Sinds 2010 hebben Woonstichting Gendt en Zorgcentrum St. Jozef Gendt een intensieve samenwerking. Woonstichting Gendt is samen met St. Jozef Gendt – onderdeel van de RijnWaal Zorggroep gevestigd in het Hof van Breunissen, centraal gelegen in het dorp Gendt. Het Hof van Breunissen kent diverse woonvormen en zorgdiensten en is in eigendom van de corporatie. Tal van belanghebbenden vinden het zorgcentrum een prachtige toevoeging voor de kern Gendt. Wat het wonen in St. Jozef bijzonder maakt is dat iedereen gebruik kan maken van de faciliteiten van het Hof van Breunissen. Er zijn diensten gevestigd zoals een café/restaurant, een kapper, het Participatiepunt van de gemeente Lingewaard en een aantal particuliere dienstverleners.

De huurders vinden dat Woonstichting Gendt meer levensloopbestendige woningen zou moeten hebben. Ook voor personen met een (lichamelijke, psychiatrische of verstandelijke) beperking zouden meer woningen beschikbaar moeten zijn. De gemeente is daarentegen van oordeel dat op dit moment de opvang praktisch wordt opgelost. Of voor de toekomst deze (toenemende) vraag ook nog opgevangen kan worden, gaat de gemeente samen met corporaties onderzoeken. Dit geldt ook voor huishoudens die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen.

KWALITEIT VAN WONINGEN EN WONINGBEHEER

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld met een gemiddelde van 7,4.

De prijs-kwaliteitverhouding wordt door de gemeente als goed beoordeeld. De dienstverlening zeer goed en op het gebied van energie en duurzaamheid scoort de corporatie hoge cijfers. De huurdersorganisatie is van mening dat projecten ten aanzien van duurzaamheid sinds kort pas worden aangepakt. Er is op dit terrein in de organisatie nog geen voldoende expertise is opgebouwd. Het doel van Woonstichting Gendt is om 2025 label A te halen voor alle woningen.

De bewonerscommissie Burchtgraafstraat is zeer te spreken over het initiatief van Woonstichting Gendt om met huurders het programma van eisen op te stellen voor een nieuwe buurtsamenstelling aan de Burchtgraafstraat. Vanuit een 'participatiegedachte' heeft Woonstichting Gendt samen met aspirant-huurders dit nieuwbouwplan ontwikkeld, die tot grote tevredenheid van alle betrokkenen is uitgevoerd.

Huurders snappen niet dat met het aanbrengen van warmtepompen, er geen kennis is vanuit de corporatie, hoeveel de financiële- en energiebesparing bedraagt. Door de uitvoering van

nieuwprojecten is het energielabel verbeterd, echter de bewoners met een C-label hebben daarvan geen profijt.

(DES-)INVESTEREN IN VASTGOED

Dit prestatieveld wordt beoordeeld met een gemiddelde van 6,7.

De huurders menen dat nog niet voldoende nieuwbouwwoningen door Woonstichting Gendt worden gerealiseerd. Alle aangekondigde nieuwbouwplannen gaan moeizaam van start. Woonstichting Gendt moet meer verouderde woningen door sloop en vervangende nieuwbouw vervangen. Verbetering van bestaande woningen door renovatie of groot onderhoud dient veel meer aandacht te krijgen. In de komende jaren zal Woonstichting Gendt wel een grote slag moeten maken om het woningaanbod toekomstbestendig te maken. Meer woningaanbod voor eenpersoonshuishoudens is een eerste vereiste.

Verkoopbeleid is afgestemd op maatschappelijke ontwikkelingen en verplichtingen. Het verkoopbeleid wordt door de gemeente beoordeeld als ruim voldoende, terwijl de huurders er matig tevreden over zijn.

KWALITEIT VAN WIJKEN EN BUURTEN

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld met een gemiddeld cijfer 7,6.

De gemeente meldt dat Woonstichting Gendt geen aparte buurtvisies maakt of leefbaarheidagenda's opstelt. Woonstichting Gendt stelt wel activiteitenplannen op waarin genoemde zaken zijn verweven. Ook de huurders vinden het jammer dat er geen evidente buurtvisies zijn, maar vinden het opstellen van kernvisies toch een taak van de gemeente. Woonstichting Gendt draagt volgens de gemeente zorg voor een goede leefbare woonomgeving.

De corporatie gaat goed om met overlastgevende huurders. Ze levert een meer dan voldoende bijdrage aan de sociale samenhang van een buurt. Belanghebbenden stellen dat Woonstichting Gendt kijkt naar het geheel van de plaatselijke samenleving, niet naar alleen naar de bewoners, maar ook naar de buurt, de wijk etc.

Waar de zorg/welzijnspartijen zeer over te spreken zijn, is een 'hightea-party' voor de oudste huurders van de corporatie.

DE RELATIE EN COMMUNICATIE MET DE CORPORATIE

Het gemiddeld cijfer over de tevredenheid op dit onderdeel is een 7,3.

Hier volgen enkele steekwoorden, waarmee Woonstichting Gendt wordt getypeerd:

- Betrokken, menselijk en kleinschalig.
- Laagdrempelige organisatie, dicht bij de huurder.
- Klantgericht, pragmatisch, betrouwbaar, betrokkenheid bij huurders.
- Verbindingen, netwerken, ondersteuning aan mensen die een duwtje in de rug nodig hebben.
- De woonstichting is zeer sociaal en transparant mede door de kleinschaligheid en de betrokkenheid van de medewerkers.
- Waardering voor alle medewerkers.
- Korte lijnen, zichtbaar in de wijk, directe betrokkenheid.
- Vriendelijk, maatwerk, klantgericht, benaderbaar.

De gemeente vindt dat Woonstichting Gendt snel problemen signaleert en zoekt naar oplossingen bij problemen met huurders in meest brede zin. Woonstichting Gendt schuift de problemen niet direct door naar de gemeente of andere organisaties. Woonstichting Gendt is een kleine organisatie met een pragmatische aanpak van zaken. Een en ander wordt weliswaar beperkt vastgelegd in visies.

Woonstichting Gendt is een laagdrempelige corporatie, waardoor de bewoners makkelijk contact opnemen. Huurders vinden dat Woonstichting Gendt uitblinkt in het sociale beleid en de wijze waarop de corporatie contact houdt met de buurten en de gemeenschap van de kern Gendt. De open samenwerking met de RijnWaal Zorggroep wordt door de belanghebbenden zeer gewaardeerd.

Online communiceren met de huurders vindt onder meer plaats via FaceBook. Er wordt ook een 'populaire' versie van het jaarverslag op de website geplaatst.

DE INVLOED OP HET BELEID

Het gemiddeld cijfer over de tevredenheid op dit onderdeel is een 6,9.

Belanghebbenden zijn in het voorjaar 2017 allemaal betrokken bij het ontwikkelen en opstellen van een nieuw beleidsplan. Het meerjarenbeleidsplan van Woonstichting Gendt is besproken en getoetst niet in een gezamenlijke belanghebbendenbijeenkomst, maar door persoonlijke interviews, hetgeen zeer gewaardeerd werd.

Ieder jaar wordt in december een belanghebbendenbijeenkomst georganiseerd. Een goede actie van Woonstichting Gendt was het plaatsen van het nieuwe meerjarenbeleidsplan in het magazine *Effe Buurten*, zodat alle huurders kennis konden nemen van het beleid en de uitvoering daarvan door en de ontwikkeling van Woonstichting Gendt voor de komende jaren.

De huurders zijn pas anderhalf jaar georganiseerd in een huurdersvereniging, dus de invloed op het beleid moet nog groeien, zo laat de huurdersorganisatie weten. De voornaamste onderwerpen zijn tot nog toe de prestatieafspraken met de gemeente en de jaarlijkse huurverhoging.

De zorg/welzijnspartijen zijn van mening dat Woonstichting Gendt voor een kleine corporatie innovatief is op het gebied van duurzaamheid en levensloopbestendigheid met als voorbeeld het project aan de Burchtgraafstraat. Woonstichting Gendt zou voor een dergelijke prestatie meer trots kunnen uitstralen.

2.2 Aandachtspunten volgens belanghebbenden

Samenvattend benoemen de belanghebbenden een aantal onderwerpen, die de corporatie kan, dan wel moet verbeteren om aan de verwachtingen van de belanghebbenden te voldoen.

HUURDERS

- Bouwen, bouwen en bouwen!
- De verwachting dat de Woonstichting Gendt ook in de toekomst voor de huurders blijft zorgen.
Duurzaam CO2-neutraal bouwen van woningen.
Beter overleg/communicatie over op handen zijnde veranderingen.
- Zelfstandig blijven van Woonstichting Gendt.

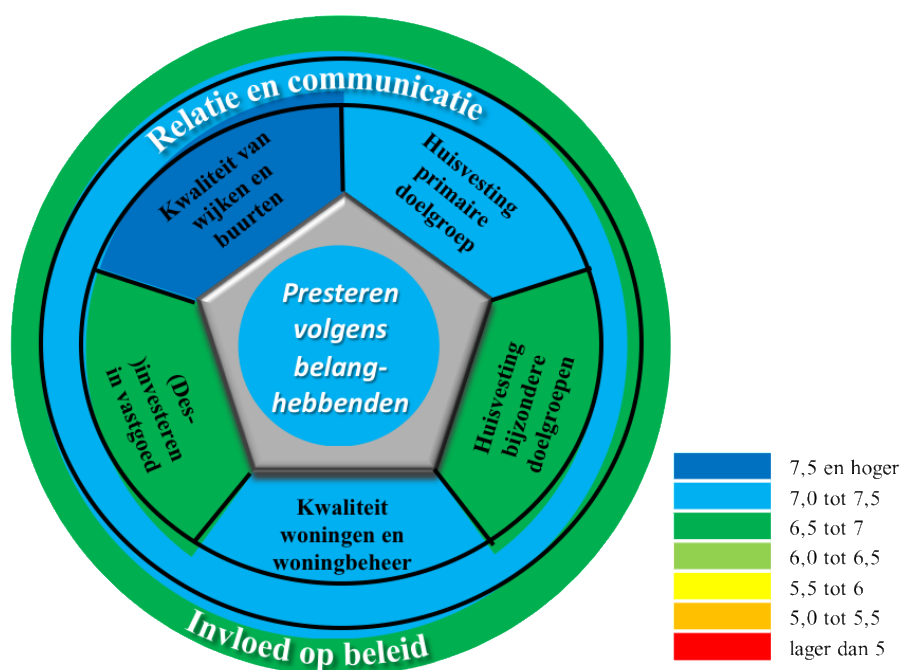
GEMEENTE

- Doorgaan met het uitvoeren van beleid gericht op met (nog) meer aandacht voor (toekomstige) innovaties en veranderende wensen doelgroepen.
- Voorzichtigheid met nieuwe investeringen is prima, maar iets meer durf/leef op dit gebied is aan te bevelen.

OVERIGE BELANGHEBBENDEN

- Meer nieuwbouw voor starters en variatie in bouwstijlen van woningen
- Niet fuseren, maar samenwerking is prima!
- Versterking van in personele zin of van de positie van de woonmaatschappelijk medewerkster.
- Blijf dicht bij de mensen staan en heb oog voor doelgroepen
Medewerkers van Woonstichting Gendt zijn welkom om met onze collega's de dialoog aan te gaan over toekomstig beleid te reflecteren over sociaal maatschappelijke issues die de gemeenschap van Gendt op volkshuisvestelijk gebied raken.

Tevredenheid van belanghebbenden		Huurders	Gemeente(n)	Overige belanghebbenden	Gemiddeld cijfer
2.1	Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties				
2.1.1	Huisvesting van primaire doelgroep	6,4	7,5	7,3	7,1
2.1.2	Huisvesting van bijzondere doelgroepen	5,8	7,0	7,3	6,7
2.1.3	Kwaliteit van woningen en woningbeheer	7,1	7,8	7,3	7,4
2.1.4	(Des-)investeringen in vastgoed	5,6	7,0	7,3	6,7
2.1.5	Kwaliteit van wijken en buurten	7,0	7,7	8,0	7,6
Totaal tevredenheid over de prestaties		6,4	7,4	7,4	7,1
2.2	Tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie	6,8	7,4	7,6	7,3
2.3	Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie	6,4	7,4	6,9	6,9
Eindcijfer		6,5	7,4	7,3	7,1



3 Presteren naar Vermogen

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

Ten behoeve van de eenduidigheid in de beoordelingen en vereenvoudiging van de vergelijkingen is voor dit onderdeel zoveel mogelijk aangesloten bij de beschikbare gegevens van accountants, Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) en Centraal Fonds Volkshuisvesting, tegenwoordig Autoriteit woningcorporaties (Aw).

3.1 Financiële continuïteit

De commissie waardeert dit onderdeel met een 7.

Voor het beoordelen van de financiële continuïteit wordt beoordeeld of en hoe Woonstichting Gendt haar financiële positie als maatschappelijke onderneming in voldoende mate duurzaam op peil houdt. Het meetpunt daarvoor vormt de vermogenspositie, omdat daarmee de basis wordt gelegd om de continuïteit te borgen. Woonstichting Gendt voldoet aan het ijkpunt voor een 6. De commissie kent een pluspunt toe vanwege:

Woonstichting Gendt legt op prima wijze verantwoording over de staat van haar vermogenspositie en brengt adequaat het gevoerde vermogensbeleid in beeld in termen van het voldoen aan onder andere de financiële ratio's en het in kaart brengen van ondernemingsrisico's dienaangaande.

De beoordeling van de financiële continuïteit is gebaseerd op managementdocumenten, gesprekken met bestuur en raad van toezicht. De corporatie voldoet in alle jaren aan de gebruikelijke financiële ratio's van de toezichthouders.

De meerjarenplanning en begroting beslaan een periode van tien jaar. De begroting wordt jaarlijks geëvalueerd en geactualiseerd. De liquiditeitsbegroting bestrijkt steeds een periode van drie jaar. In een aparte kaderbrief die jaarlijks wordt opgesteld, staan de leidraden waaraan de begroting moet voldoen. Dit zijn onder meer de beleids-, organisatie- en financiële kaders, alsmede de risicoparagraaf en de jaarplannen.

Woonstichting Gendt kent gedurende de visitatieperiode twee meerjarenbeleidsplannen. In deze beleidsplannen zijn de ondernemingsdoelen verwoord, die vertaald zijn naar jaarbegroting en financiële meerjarenbegroting. De doelstellingen van Woonstichting Gendt zijn erop gericht om maximaal maatschappelijk (volkshuisvestelijk) rendement te behalen onder de randvoorwaarden van financiële continuïteit en het voldoen aan de vastgelegde ratio's. De corporatie is zich terdege bewust van haar positie binnen haar werkgebied en de (financiële en maatschappelijke) uitdagingen, die op de corporatie afkomen. Voorbeelden daarvan zijn de verhuurdersheffingen, het planmatig onderhoud, renovatie, sloop, nieuwbouw en verduurzaming van haar woningbezit.

De corporatie werkt met een treasurystatuut als toetsingsinstrument om te kunnen bepalen binnen welke grenzen het treasurybeleid - financiering- en beleggingsbeleid - wordt

uitgevoerd. De treasurycommissie bestaat uit de bestuurder, een lid van de raad van toezicht en het hoofd administratieve dienst.

De commissie constateert dat de financiële continuïteit van de corporatie is geborgd. De corporatie heeft goed zicht op haar financiële risico's. De financiële kengetallen worden in beeld gebracht en hierover wordt in de jaarstukken gerapporteerd. Alle ratio's voldoen aan de externe normen en er wordt actief gestuurd op kasstromen. Dit blijkt zowel uit eigen stukken van de corporatie als uit beoordelingen van en correspondentie met externe toezichthouders en accountant.

Er is door Aw vrijstelling verleend voor het scheiden van Daeb/niet-Daeb werkzaamheden. De volgende financiële ratio's zijn ontleend aan de jaarverslagen van de corporatie.

Financiële ratio's	2017	2016	2015	2014	Norm
<i>Interest Coverage Ratio</i>	2,2	2,4	2,3	1,8	>1,4
<i>Debt Service Coverage Ratio</i>	1,2	1,2	1,3	1,2	>1,0
<i>Solvabiliteit</i>	67%	65%	63%	8,7	>20%
<i>Loan to Value (bedrijfswaarde)</i>	62%	58%	57%	51%	<75%

Solvabiliteitsratio

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%.

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.

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.

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%.

Om de continuïteit van een onderneming te beoordelen is de hoogte van de liquiditeitspositie van significant belang. Deze ratio is in het laatste verslagjaar 2017 0.8 boven de WSW-norm door minder aflossingsverplichtingen en toename van liquiditeit. De prognoses voor de komende jaren laten een navenante ontwikkeling zien. De commissie is mutatis mutandis dan ook van mening dat Woonstichting Gendt ruim voldoet aan de eisen voor financiële continuïteit van haar onderneming.

3.2 Doelmatigheid

De commissie waardeert dit onderdeel met een 7.

Bij doelmatigheid beoordeelt de commissie of Woonstichting Gendt een gezonde, sobere en doelmatige bedrijfsvoering heeft en efficiënt omgaat met de beschikbare middelen.

Woonstichting Gendt aan het ijkpunt van het cijfer 6. De commissie kent een pluspunt toe vanwege:

De wijze waarop Woonstichting Gendt haar strategisch voorraadbeleid heeft aangepast, en bij natuurlijk afvloeien van medewerkers voor een doelmatiger oplossing kiest.

Voor bedrijfsvoering heeft Woonstichting Gendt een C gescoord voor de bedrijfsvoering in de Aedes Benchmark. De corporatie is van mening dat het als kleine organisatie op een aantal onderdelen moeilijker is om hoog te scoren. Het jaarverslag meldt dan ook dat het de voorkeur zou verdienen om de benchmark aan te passen en te categoriseren in grote, middelgrote en kleine organisaties, om een betere vergelijking te kunnen maken. De deelname van corporaties kleiner dan 1.000 eenheden is in 2017 teruggelopen van 60% naar 41%. Als deze score vergeleken wordt met corporaties van gelijke omvang, kleiner dan 1.000 eenheden, dan liggen de bedrijfslasten (€ 938) per vhe 5,1% lager dan het gemiddelde van € 986 in 2016).

In 2016 heeft de corporatie voor bedrijfsvoering een B gehaald.

Woonstichting Gendt	2014	2015	2016	Referentie
Geharmoniseerde beïnvloedbare netto bedrijfslasten	953	946	938	914
Geharmoniseerd personeelslasten	272	308	-	392

De personeelslasten liggen onder het gemiddelde van de referentie.

Woonstichting Gendt	2014	2015	2016	2017	Referentie	Landelijk
Aantal vhe per fte	99	98	100	111	123 (2015)	106 (2015)

Het aantal vhe per fte is lager dan de referentie en ligt in het laatste jaar iets boven het landelijk gemiddelde. In haar meerjarenbeleidsplan geeft Woonstichting Gendt aan dat zij werkt aan een soberder bedrijfsvoering en doelmatiger inzet van financiële middelen. Een voorbeeld hiervan is dat in 2017 het hoofd technische dienst met pensioen gegaan. Zijn taken zijn verdeeld op de afdeling technische dienst en door collega-corporatie Waardwonen wordt de manager vastgoed ingeleend voor een dag per week.

De commissie heeft waardering voor het feit dat Woonstichting Gendt met een relatief klein team aan de eisen, die de afgelopen jaren aan de corporaties zijn gesteld, voldoet.

3.3 Vermogensinzet

De commissie waardeert dit onderdeel met een 7.

Met vermogensinzet wordt beoordeeld of en op basis waarvan de corporatie de inzet van haar vermogen voor maatschappelijke prestaties verantwoordt. De beoordeling vindt plaats op basis van managementdocumenten en gesprekken met de visitatiecommissie.

Daarnaast wordt beoordeeld of de corporatie haar inzet van het beschikbare vermogen voldoende kan verantwoorden en motiveren. Woonstichting Gendt voldoet aan het ijkpunt van een 6. De commissie kent een pluspunt toe vanwege:

Woonstichting Gendt heeft een goede focus op de volkshuisvestelijke doelen. Zij zet haar vermogen in met een goede aanpak en heeft daarbij een goed beeld van de beoogde maatschappelijke effecten.

De reële vermogensinzet van de corporatie sluit aan bij de voornemens die de corporatie heeft in haar meerjarenbeleidsplan, dat getuigt van een duidelijke visie hoe het vermogen dient te worden ingezet voor maatschappelijk, volkshuisvestelijke doelen. Er is een Meerjaren Vastgoedplan opgesteld. Woonstichting Gendt houdt de woningvoorraad op voldoende kwalitatief peil, aan haar duurzaamheidsambities werkt en op bescheiden schaal nieuwbouw te plegen. De financiële middelen zijn voldoende beschikbaar voor de realisatie van haar maatschappelijke doelen, zoals daar zijn: de inzet voor woningaanbod dat goed en betaalbaar moet zijn, dat er concreet aandacht is voor woonomgeving, leefbaarheid en veiligheid. Weliswaar zijn de financiën van Woonstichting Gendt op orde, ondanks het lage huurniveau, het passend toewijzen en de huursombenadering.

Alhoewel de laatste jaren al prestaties geleverd zijn op gebied van duurzaamheid, zal het woningbezit de komende jaren verder toekomstbestendig moeten worden gemaakt. In de meerjarenplanning is al flinke financiële ruimte gemaakt om het woningbezit verder te verduurzamen. Het woningbezit zal uiteindelijk en uiterlijk in 2025 minimaal een energielabel A of A+ moeten behalen. Weliswaar zijn de financiën van Woonstichting Gendt op orde, ondanks het lage huurniveau, het passend toewijzen en de huursombenadering, maar er ligt ook een focus op een verruiming van de financiële mogelijkheden.

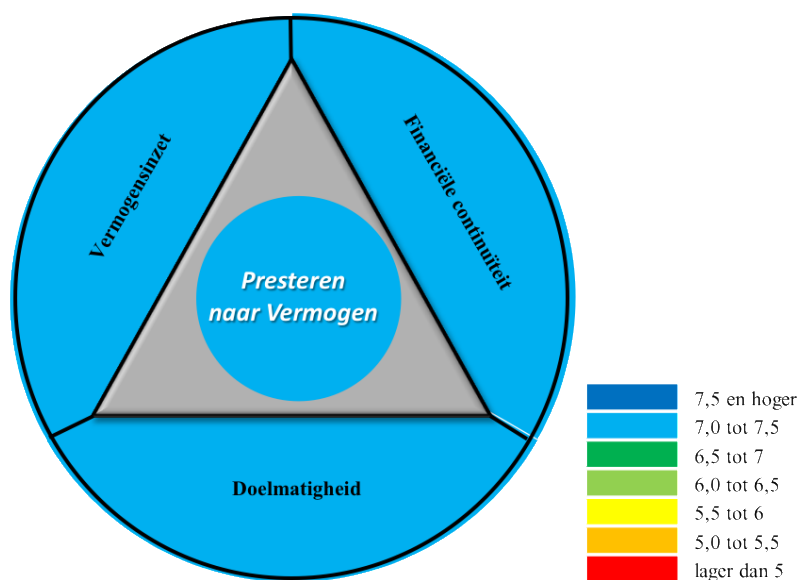
De visitatiecommissie heeft op basis van de verstrekte cijfers, begrotingen, documenten en gesprekken met het bestuur en de raad van toezicht kunnen vaststellen dat Woonstichting Gendt haar vermogen doelmatig inzet en daarover regelmatig evalueert binnen de organisatie.

3.4 Totaalscore Presteren naar Vermogen

De totaalscore voor het presteren naar vermogen is als volgt:

Tabel: Presteren naar Vermogen

Meetpunt	Gemiddeld cijfer	Weging	Gewogen eindcijfer
Financiële continuïteit	7,0	30%	2,4
Doelmatigheid	7,0	30%	2,4
Vermogensinzet	7,0	40%	3,2
Presteren naar Vermogen			8,0



4 Governance

Uitgangspunt voor de beoordeling van de governance is dat de kwaliteit van de besturing, van het toezicht en de externe legitimatie en verantwoording van dien aard is dat goed maatschappelijk presteren geborgd is. In dit hoofdstuk vormt de commissie zich een oordeel over deze onderwerpen. Als basis voor het interne toezicht en de externe legitimatie gelden de Governancecode en de Overlegwet. De visitatiecommissie beoordeelt in het bijzonder ook hoe de Governancecode verankerd is in de organisatie en hoe de corporatie daarnaar handelt en daarvan leert.

Eind 2017 heeft bij Woonstichting Gendt een governance-inspectie plaatsgevonden door de Autoriteit woningcorporaties (Aw) en concludeert dat de corporatie op hoofdlijnen voldoet aan de criteria van 'good governance' op de onderzochte en besproken onderwerpen. De resultaten van het onderzoek met de daaruit voortvloeiende opmerkingen en aanbevelingen, zullen waar nodig in dit hoofdstuk worden aangehaald.

4.1 Besturing

Besturing omvat de onderdelen 'Plan', 'Check' en 'Act' in de cyclus. Het onderdeel 'Do' is in de voorgaande hoofdstukken toegelicht en beoordeeld. De visitatiecommissie vormt zich een oordeel over de kwaliteit van het proces van prestatiesturing en strategievorming van de corporatie.

Op basis van de beschrijving in onderstaande paragrafen waardeert de commissie dit onderdeel gemiddeld met een 7.

4.1.1 Plan

Onder 'Plan' wordt 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.

De commissie beoordeelt het onderdeel Plan met een 7,0.

Plan	Beoordelingscijfer	Weging	Totaal
Visie	7.0	50%	7.0
Vertaling doelen	7.0		

VISIE

De commissie beoordeelt het onderdeel Visie met een 7,0.

De corporatie voldoet aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie een actuele visie heeft vastgelegd op haar eigen positie en toekomstig functioneren. De visitatiecommissie constateert dat de corporatie voldoet aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie kent een pluspunt toe vanwege:

Woonstichting Gendt heeft op een prima wijze en meer dan voldoende haar visie aangepast en geactualiseerd op basis van relevante markt en maatschappelijke ontwikkelingen.

Woonstichting Gendt heeft een visie op haar eigen positie en toekomstig functioneren vastgelegd in een meerjarenbeleidsplan. In de periode 2014-2017 zijn twee plannen van kracht geweest. Het Meerjarenbeleidsplan 'Samen werken aan wonen en zorg' 2013-2016 en het Meerjarenbeleidsplan 2017-2020.

Voor het opstellen van beide meerjarenplannen heeft zij haar belanghebbenden geraadpleegd door middel van interviews. Aan de hand van de zes BBSH-prestatievelen zijn de beleidsdoelstellingen van het plan 'Samen werken aan wonen en zorg' 2013-2016 bepaald. Hier staan de volgende onderwerpen voorop: aandacht voor sloop en de bouw van nieuwe woningen, duurzaamheid en leefbaarheid.

Het meerjarenplan 2017-2020 kent de volgende thema's:

- Voldoende betaalbare en passende huurwoningen;
- Een toekomstbestendige woningvoorraad;
- Woonomgeving en leefbaarheid;
- Samen met huurders en andere partners;
- Financieel en bedrijfsvoering.

Woonstichting Gendt levert samen met de gemeente Lingewaard een gemeenschappelijke inspanning, voor (kleinschalige) nieuwbouw in Gendt, voor het huisvesten van statushouders, voor verbetering van de leefomgeving, voor duurzaam bouwen en energiebewust bewonersgedrag.

De visitatiecommissie heeft op basis van documenten en gevoerde gesprekken vastgesteld, dat het beleid en strategie voldoende zijn verankerd in de organisatie en dat een en ander feitelijk adequaat wordt uitgevoerd.

VERTALING DOELEN

De commissie beoordeelt het onderdeel Vertaling doelen met een 7.

In visitatiemethodiek 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 kent een pluspunt toe vanwege:

De geformuleerde doelen in de meerjarenplannen en de daaraan gekoppelde jaarplannen zijn eenduidig en overzichtelijk uitgewerkt naar concrete activiteiten.

De doelstellingen uit de thema's van de meerjarenbeleidsplannen zijn zo goed mogelijk en duidelijk beschreven. De doelen uit de meerjarenplan zijn ruim voldoende SMART vertaald naar jaarplannen en in de (meerjaren-)begroting financieel verwerkt. De jaarplannen stroken met de te verwachten activiteiten uit het meerjarenbeleidplan.

Daarnaast zijn er per afdeling eigen afdelingsdoelen die met de medewerkers worden vastgesteld. Ten aanzien van de strategische jaarplannen merkt de commissie op dat de corporatie hieraan geen of onvoldoende invulling heeft gegeven.

In de kwartaalrapportages verantwoordt Woonstichting Gendt zich op detailniveau ten aanzien van de beleidsthema's uit het beleidsplan. Dit geeft een goede verankering binnen de organisatie en maakt het mogelijk om de uitvoering van visie en realisatie van bedrijfsdoelen te volgen en te monitoren.

4.1.2 Check

De commissie beoordeelt het onderdeel Check met een 7.

In de visitatiemethodiek 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 kent een pluspunt toe vanwege:

Het in onderlinge samenhang goed, inzichtelijk en controleerbaar kunnen volgen van financiële en volkshuisvestelijke prestaties.

De periodieke verslaglegging door het bestuur aan de raad van toezicht vindt plaats op basis van kwartaalrapportages. De rapportages zijn snel beschikbaar en worden besproken met de raad van toezicht.

In de kwartaalrapportages worden zowel financiële als volkshuisvestelijke gegevens opgenomen en worden de actuele ontwikkelingen binnen de onderneming en de voortgang van beleid beschreven. Daarnaast wordt informatie, gevraagd en ongevraagd, door het bestuur en de raad regelmatig met elkaar uitgewisseld.

De visitatiecommissie heeft in de gesprekken met de raad kunnen vaststellen dat de rapportages voldoende houvast geven aan de raad om haar toezichtrol goed te kunnen uitoefenen.

De raad van toezicht overlegt met het bestuur over de financiële continuïteit tijdens de driemaandelijke bespreking in de treasurycommissie. De voortgang van de (onderhouds-)projecten, de analyse en beheersing van de ondernemingsrisico's binnen Woonstichting Gendt worden in de raad met regelmaat aan de orde gesteld. De rapportages van de Autoriteit Woningcorporaties, het WSW en de accountant worden met de raad besproken.

4.1.3 Act

De commissie beoordeelt het onderdeel Act met een 7.

Volgens de visitatiemethodiek 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 constateert dat de corporatie voldoet aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie kent een pluspunt toe vanwege:

Woonstichting Gendt stuurt bij afwijkingen bij en deze sluiten aan op de visie en doelen van de corporatie.

Doordat de corporatie klein van omvang is, vloeit informatie snel door de organisatie. Daardoor kan Woonstichting Gendt snel en adequaat reageren op verandering of afwijkingen op de begroting. Woonstichting stuurt haar vastgoedactiviteiten, renovatie en onderhoud beheersmatig aan. Op basis van de kwartaalrapportages stuurt Woonstichting Gendt bij als zij afwijkingen constateert. Bij afwijkingen worden er acties geformuleerd om de doelstelling of activiteit alsnog te realiseren.

Woonstichting Gendt heeft haar belangrijkste risico's in kaart gebracht in de zogenoemde risicoparagraaf als onderdeel van de meerjarenbegroting. Deze risicoanalyse bevat een zestien geïdentificeerde risico's die nader zijn gecategoriseerd onder verzamelnoemers zoals financiën, operaties, strategie en compliance. Per risico zijn de volgende zaken toegelicht: risicogebied, omschrijving van het risico, impact/kans, en beheersingsmaatregelen. De risicomatrix komt voorts terug in het jaarverslag met een beschrijving van de voornaamste risico's en onzekerheden waarmee Woonstichting Gendt wordt geconfronteerd, wat de impact en kans dat zo een risico zich voordoet is en welke maatregelen zijn en worden getroffen.

De Aw heeft geconstateerd dat risicomanagement een gestandaardiseerd onderdeel is van het werkproces van Woonstichting Gendt. Gedurende de lopende projecten worden risico's in kaart gebracht en bijgesteld.

4.2 Intern toezicht

In het onderdeel intern toezicht beoordeelt de commissie het functioneren van de raad van toezicht aan de hand van de criteria van de VTW waarbij vooral de actieve én zorgvuldige wijze waarop de raad van toezicht haar toezicht invult en verankert, bepalend zijn voor de hoogte van de score. Tevens toetst de commissie of de raad van toezicht een actueel toetsingskader, onder andere gericht op risicomanagement, hanteert en of de corporatie de Governancecode adequaat toepast en naleeft.

HET FUNCTIONEREN VAN DE RAAD VAN TOEZICHT

Bij het functioneren van de raad beoordeelt de commissie drie onderdelen. Het gaat om de samenstelling van de raad van toezicht, de rolopvatting van de raad en de wijze van zelfreflectie.

De commissie waardeert 'Het functioneren van de raad van toezicht' met het cijfer 6,7.

SAMENSTELLING VAN DE RAAD VAN TOEZICHT

De commissie beoordeelt dit onderdeel met het cijfer 7.

Het onderdeel 'Samenstelling van de raad van toezicht' heeft betrekking op de profielschets, werving van nieuwe leden en deskundigheidsbevordering. Volgens de commissie voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6. Ten opzichte van het ijkpunt kent de commissie de volgende pluspunt toe vanwege:

Woonstichting Gendt heeft de samenstelling, taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de raad van toezicht adequaat beschreven in de reglementen, de jaarverslagen en in alle relevante documenten, die ook op de website zijn te vinden.

Alle beginselen van de Governancecode Woningcorporaties zijn toegepast. De raad kenmerkt zich door een open cultuur, is kritisch en constructief. De raad bestaat ultimo 2017 uit drie leden. De leden van de raad van toezicht kunnen voor een periode van vier jaar worden benoemd. Herbenoeming is één keer mogelijk voor een periode van vier jaar. Sinds begin 2016 heeft de corporatie een eigen raad van toezicht. In de jaren daarvoor was sprake van één gezamenlijke raad van toezicht voor zowel de corporatie als de RijnWaal Zorggroep, vanuit een personele unie op het niveau van de raad van toezicht.

De raad beschikt over de disciplines op het gebied van de volkshuisvesting, financiën en bedrijfseconomische aangelegenheden, juridische zaken, bedrijfsvoering en HRM. Plaatselijke en lokale betrokkenheid is eveneens voldoende gewaarborgd. Er is een juiste diversiteit aanwezig in de raad van toezicht; er is een goede mix van opleidingen en werkelden. De Aw is van mening dat de raad de samenwerking met het bestuur als open en transparant ervaart. Voorts is er een natuurlijk spanningsveld tussen de leden en bestuur met voldoende ruimte om onduidelijkheden en geschillen te bespreken. Ontwikkel/verbeterpunten weten het bestuur en de leden van de raad goed op tafel te leggen.

De werving van nieuwe leden gebeurt openbaar op basis van een profielschets, waarbij rekening wordt gehouden met de gewenste expertise binnen de raad van toezicht. De raad heeft een drietal procedures duidelijk beschreven:

- Procedure werving en selectie lid raad van toezicht;
- Procedure werving en selectie herbenoeming toezichthouder;
- Procedure bindende voordracht toezichthouder huurders.

Alle leden van de raad zijn lid van de Vereniging Toezichthouders Woningcorporaties (VTW). Binnen de raad van toezicht wordt aan deskundigheidsbevordering gewerkt door deel te nemen aan workshops en bijeenkomsten van de VTW.

ROLOPVATTING TOEZICHTHOUDER, WERKGEVER EN KLANKBORD

De commissie beoordeelt dit onderdeel met het cijfer 7.

Het ijkpunt voor een 6 is dat de raad van toezicht zich bewust is van de verschillende rollen die ze in de organisatie heeft als toezichthouder, werkgever en als klankbord. De corporatie voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende. Ten opzichte van het ijkpunt kent de commissie een pluspunt toe, vanwege:

De professionele en gedegen wijze, waarop de raad haar drie rollen vervult. De raad heeft haar visie op toezicht en besturen op een heldere manier vastgelegd in het jaarverslag en in verscheidene documenten.

De raad van toezicht heeft zijn taak en werkwijze vastgelegd in het Reglement Raad van Toezicht Woonstichting Gendt. De jaaragenda is gekoppeld aan de beleids- en bedrijfscyclus. De raad van toezicht geeft volgens de Aw duidelijk en kritisch invulling aan de toezichtrol. De raad geeft aan dat de kwaliteit van de stukken en de voorbereiding van de vergaderingen verder is geprofessionaliseerd waardoor de raad haar toezichtrol beter kan invullen. De raad van toezicht heeft, aldus ook de Aw, een goede balans gevonden tussen afstand houden en betrokkenheid. In de gesprekken met zowel de raad van toezicht als met de directeur-bestuurder heeft de visitatiecommissie opgemerkt dat de raad grote betrokkenheid toont bij

de organisatie. Mede door de schaalgrootte van Woonstichting Gendt, is de afstand tot zowel de organisatie als de bestuurder klein.

De raad functioneert als team professioneel en in goede sfeer wordt op inhoud kritisch gediscussieerd. Het bestuur neemt de ruimte om de raad te betrekken bij onder andere beleidsvoornemens en met hen van gedachten daarover te wisselen. De raad kan daardoor beter uitvoering geven aan de klankbord- en adviesrol die zij vervult.

De raad van toezicht besteedt ruime aandacht aan de invulling van haar rol als werkgever. De directeur-bestuurder is parttime in dienst bij Woonstichting Gendt. In de functioneringsevaluatie door de gehele raad van toezicht worden ieder jaar onderwerpen vastgesteld – in 2016 onder meer de implementatie van de nieuwe wetgeving en het contact met de stakeholders – die bijzondere aandacht krijgen van de bestuurder en die vervolgens het jaar erop worden beoordeeld.

ZELFREFLECTIE

De commissie beoordeelt dit onderdeel met het cijfer 6.

In de methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de raad van toezicht ten minste eenmaal per jaar buiten de aanwezigheid van de bestuurder zowel het eigen functioneren als dat van de individuele leden van de raad en de daaraan verbonden conclusies bespreekt. De raad van toezicht is verantwoordelijk voor de kwaliteit van haar eigen functioneren. De raad voldoet aan het ijkpunt van een 6.

De raad van toezicht komt ieder jaar eenmaal zonder directeur-bestuurder bijeen om het eigen functioneren te bespreken en te evalueren. Van de bijeenkomst wordt een verslag gemaakt. De evaluatie geldt ten aanzien van de individuele leden, de voorzitter van de raad, alsmede de evaluatie van de volledige raad als geheel en de beoordeling van de bestuurder. Vaste onderwerpen zijn onder meer de profielen mixture, inhoudelijke kennis van de leden, de rolvastheid van de raad en de permanente educatie.

De samenwerking binnen de raad is, zo ervaart de commissie, goed, stimulerend en constructief te noemen. Transparantie in het uitoefenen van toezicht en het afleggen van verantwoording is door de raad volledig onderschreven.

De Governancecode schrijft voor dat iedere twee jaar een zelfreflectie extern en onafhankelijk begeleid dient te worden, zodat dit in de visitatieperiode had moeten geschieden. De verplichting een zelfevaluatie om eens per twee jaar onder begeleiding van een externe deskundige uit te voeren is door Woonstichting Gendt opgenomen in haar statuten en wordt in 2018 voor het eerst uitgevoerd. Volgens de Governancecode had de corporatie in de visitatieperiode ook zelfreflecties onder externe begeleiding moeten uitvoeren, waardoor de commissie op dit onderdeel geen pluspunt(en) kan toekennen.

4.2.1 Toetsingskader

De commissie beoordeelt het onderdeel Toetsingskader met een 7.

In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de raad van toezicht een actueel toetsingskader hanteert en daar inzicht in kan geven. De visitatiecommissie constateert dat de corporatie voldoet aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie kent een pluspunt toe vanwege:

De actieve wijze waarop de raad van toezicht het toetsingskader hanteert en waar nodig actualiseert.

De raad beschikt over een actueel toetsingskader dat gebruikt wordt om toezicht te houden op de activiteiten van de corporatie.

De raad van toezicht hanteert voor het uitoefenen van haar taken als toetsingskader onder meer het meerjarenbeleidsplan, de jaarplannen, de begroting en de bijbehorende risicoparagraaf, het treasurystatuut, de kwartaalrapportages, en de (prestatie-) afspraken met externe belanghebbenden.

Periodiek wordt getoetst of deze kaders nog voldoen en of de daarbij genoemde documenten voldoende actueel zijn.

De visitatiecommissie constateert op basis van de verslagen van de raad en het gesprek met de raad dat het toetsingskader binnen de raad van toezicht op een actieve wijze gehanteerd wordt.

4.2.2 4.2.3 Toepassing Governancecode

De commissie beoordeelt dit onderdeel met het cijfer 7.

Het ijkpunt voor een 6 is dat de corporatie de governancecode naleeft, de bepalingen toepast en eventuele afwijkingen vermeldt in het jaarverslag. De corporatie voldoet aan het ijkpunt van een 6. Ten opzichte van het ijkpunt ziet de commissie het volgende pluspunt:

De wijze waarop en de mate waarin Woonstichting Gendt de governancecode naleeft. De volledige en actuele governancestructuur staat op de website.

De commissie is van mening dat de bepalingen uit de Governancecode niet op zichzelf staan. Zij vloeien voort uit onderliggende normen en waarden met betrekking tot goed bestuur. Met de code wordt mede beoogd het bewustzijn over deze normatieve achtergrond te bevorderen.

Woonstichting Gendt leeft de bepalingen van de Governancecode woningcorporaties na. De zelfreflectie is weliswaar in 2018 voor het eerst onder begeleiding van een onafhankelijke extern deskundige uitgevoerd. In de jaarverslagen heeft de corporatie daar melding van gemaakt. Bij wijziging van de code neemt de corporatie actie. De raad heeft haar activiteiten ook veel gericht op het implementeren van de nieuwe Woningwet.

- Governance;
- Statuten;
- Meerjarenbeleidsplan;
- Reglement Bestuur;
- Reglement Raad van Toezicht;
- Visie op toezicht;
- Beloningsbeleid bestuur en raad van toezicht;
- Visie op toezicht en bestuur;

- Reglement financieel beleid en beheer;
- Profielschetsen raad van toezicht;
- Rooster van aftreden;
- Treasurystatuut;
- Investeringsstatuut;
- Sloopreglement;
- Integriteitscode;
- Klokkenluidersregeling;
- Fraudeprotocol;
- Visitatierapport 2014.

De raad van toezicht hecht grote waarde aan een transparant bestuur waarin de belangen van alle betrokken partijen bij Woonstichting Gendt op correcte wijze worden meegewogen. De principes en 'best practice-bepalingen' uit de Governancecode Woningcorporaties worden door de bestuurder, de raad van toezicht en alle werknemers onderschreven en toegepast. Eind 2017 heeft een governance-inspectie door de Autoriteit Woningcorporaties plaatsgevonden met een positieve beoordeling.

4.3 Externe legitimering en verantwoording

De commissie beoordeelt het onderdeel Externe legitimatie en Verantwoording met gemiddelde van een 8.

4.3.1 Externe legitimatie

De commissie beoordeelt het onderdeel Externe legitimatie met een 8.

Bij externe legitimering beoordeelt de commissie in hoeverre de corporatie de belanghebbenden betreft bij beleidsvorming, in hoeverre er sprake is van een dialoog over de uitvoering van het beleid. De corporatie geeft inzicht in de realisatie van de beleidsdoelstellingen en communiceert hierover met relevante belanghebbenden. Externe legitimatie en Openbare verantwoording zijn de twee meetpunten.

De corporatie voldoet aan het ijkpunt voor een 6, dat wil zeggen dat zij voldoet aan de eisen van de Governancecode en de Overlegwet, met de opmerking dat de huurdersvereniging pas functioneerde vanaf 2016. Ten opzichte van het ijkpunt kent de commissie pluspunten toe, vanwege:

De actieve wijze, waarop zij steeds in gesprek is met haar belanghebbenden en de wijze waarop Woonstichting Gendt de externe legitimering heeft verwerkt in haar dagelijkse praktijk. Er is in de visitatieperiode een nieuwe huurdersvereniging opgericht, waarmee prima wordt omgegaan. De corporatie legt op verscheidene manieren verantwoording af over haar maatschappelijke prestaties.

Woonstichting Gendt heeft een heldere visie op wie haar belangrijkste belanghebbenden zijn. Zij houdt een belanghebbendenregister bij. De belanghebbenden worden op verschillende manieren bij de beleidsvorming betrokken.

Het opstellen van het nieuwe meerjarenbeleidsplan is geschied door middel van interviews met de belangrijke belanghebbenden van Woonstichting Gendt, waaronder de Huurdersvereniging Gendt. Als gevolg van dit participatieproces kan met de vastgestelde visie en uitwerking van dit beleidsplan op voldoende draagvlak worden gerekend.

Ook de Aw heeft in haar inspectie opgemerkt dat Woonstichting Gendt het initiatief neemt voor overleg en samenwerking zoekt met belanghebbenden.

In het jaarverslag wordt inzicht gegeven in de prestaties die het in het desbetreffende jaar zijn gerealiseerd en worden gemaakte keuzes toegelicht in het bestuursverslag. In de periode 2011-2016 kende Woonstichting Gendt geen huurdersvereniging. Met het in werking treden van de nieuwe Woningwet heeft Woonstichting Gendt bestuursleden voor een nieuwe huurdersvertegenwoordiging geworven, dat heeft geresulteerd in een nieuwe huurdersvereniging met inmiddels een bestuur bestaande uit vijf leden.

Daarnaast voert de raad van toezicht jaarlijks overleg met:

- Participatiemodel/Belanghebbendenbijeenkomst;
- Huurdersvereniging Gendt;
- Het managementteam van Woonstichting Gendt;
- Ondernemingsraad van de corporatie;
- Leden raad van toezicht RijnWaal Zorggroep;
- Leden raad van commissarissen van collega-corporatie Waardwonen.

Jaarlijks wordt de "Beste Buur Award" uitgereikt aan een huurder, die zich op een bijzondere manier heeft ingezet en een bijdrage heeft geleverd aan de leefbaarheid in de buurt.

4.3.2 Openbare verantwoording

De commissie beoordeelt het onderdeel Openbare verantwoording met een 8.

Bij dit onderdeel vindt de toetsing plaats of de gerealiseerde prestaties van de corporatie vermeld staan in een openbare publicatie, en of belangrijke wijzigingen worden toegelicht. De corporatie voldoet aan het ijkpunt. Ten opzichte van het ijkpunt kent de commissie pluspunten toe, vanwege:

Woonstichting Gendt heeft haar prestaties helder en in samenhang uitgelegd in haar jaarverslag,. Voorts is er een goed leesbare 'populaire versie van het jaarverslag en diverse actuele nieuwsuitingen. De documenten zijn op de website geplaatst.

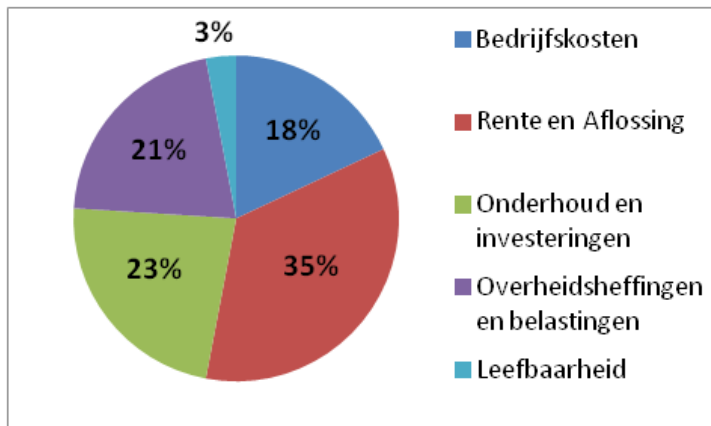
De belanghebbendenbijeenkomst is één van de instrumenten waarmee Woonstichting Gendt haar verantwoordelijkheid jegens de huurders neemt. Deze bijeenkomst staat bij de corporatie en haar belanghebbenden bekend als 'participatiemodel'. In die bijeenkomst worden de maatschappelijke prestaties besproken en worden de plannen voor de komende periode gepresenteerd aan de hand van het meerjarenbeleidsplan.

Woonstichting Gendt is laagdrempelig en daarmee open in haar communicatie en goed benaderbaar voor haar huurders. Woonstichting Gendt legt openbaar verantwoording af over haar presteren door het publiceren van het meerjarenbeleidsplan en het jaarverslag op de website. De huurders en belanghebbenden worden met nieuwsbrieven op de hoogte gesteld met de voortgang van de onderneming. Met nieuwsitems op de website worden

zinbelangstellinden frequent geïnformeerd. Woonstichting Gendt geeft ieder jaar driemaal het magazine *Effe Buurten* uit, dat bij al haar huurders wordt bezorgd, maar ook een groot aantal belanghebbenden krijgt dit blad toegezonden.

Het jaarverslag kent ook een 'populaire' versie, waarin kernachtig en goed leesbaar de prestaties worden toegelicht.

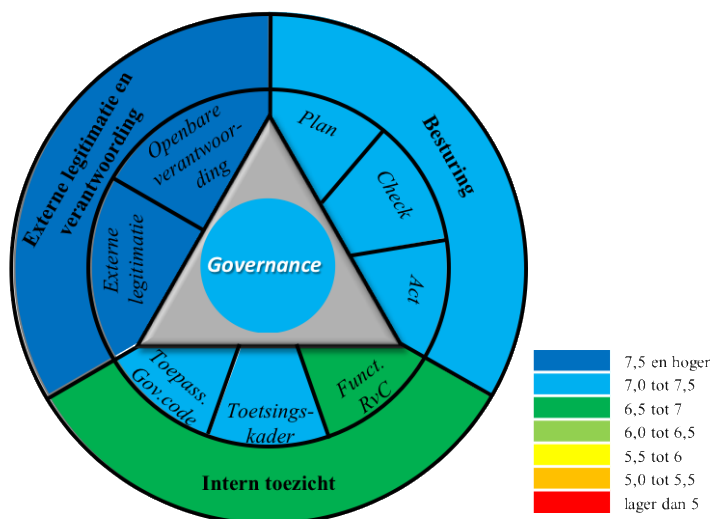
De digitale *Nieuwsbrief* verschijnt op de 1e vrijdag van de maand. De editie van de maand juli van dit jaar was gewijd aan de uitleg en verantwoording van de besteding van het geld dat aan huur ieder jaar wordt ontvangen. Een voorbeeld daarvan is de stand van zaken per 31 december 2017 in de volgende figuur:



4.4 Totaalscore voor Governance

De commissie waardeert dit onderdeel gemiddeld met een 7,6.

Meetpunt		Beoordeling cijfer	Gemid- deld cijfer	Weging	Gewogen eindcijfer	
Besturing						
Plan		7,0	7,0	33%	2,3	
Check		7,0				
Act		7,0				
Intern toezicht						
Functioneren RvC	Samenstelling RvC	7,0	6,7	6,9	33%	2,3
	Rolopvatting Toezicht, klankbord etc	7,0				
	Zelfreflectie	6,0				
Toetsingskader		7,0				
Toepassing Governancecode		7,0				
Externe legitimering en verantwoording						
Externe legitimatie		8,0	8,0	33%	2,7	
Openbare verantwoording		8,0				
Governance						7,3



Deel 3 Bijlagen



Bijlage 1: Gerealiseerde prestaties

1. Huisvesting primaire doelgroep		
Opgaven	Prestaties	Cijfer
Woningtoewijzing en doorstroming		7,3
<i>De gemeente Lingewaard wenst een geringe uitbreiding van de sociale huurwoningvoorraad met tenminste 90 sociale huurwoningen ten opzichte van het niveau van 1 januari 2015, namelijk 3.832 woningen. Dit betekent tenminste 3.946 sociale huurwoningen op 1 januari 2020. (PA 2017-2012)</i> <i>Partijen onderzoeken en bespreken het verschil tussen de gewenste sociale huurvoorraad in 2015 (de geprognostiseerde behoefte) en de nieuwbouwplannen van de corporaties (het te realiseren aanbod). Mocht op basis hiervan blijken dat het aandeel sociale huurwoningen te klein is, dan onderzoeken de gemeente en</i>	Woonstichting Gendt heeft in 2016 30 appartementen en 5 woningen opgeleverd aan de Burchtgraafstraat te Gendt. Op 31-12-2017 heeft Waardwonen 3028 Daeb woningen in Lingewaard in haar bezit en 29 niet-Daeb woningen Gendt heeft op 31-12-2017 moment 858 Daeb woningen en 3 niet-Daeb woningen. In totaal in Lingewaard: 3886 sociale huurwoningen en 32 niet-Daeb woningen. Met de wens om nog uit te breiden in de gemeente Lingewaard komt de corporatie in 2020 op het gewenste aantal van 3922 woningen, genoemd in de nota wonen. De wens van de gemeente Lingewaard om op 3946 woningen uit te komen op 1 januari 2020 dan bestaat nog een opgave van 60 woningen. In planning voor woonstichting Gendt staan 13 woningen (3 appartementen Dorpstraat en 10 bibliotheek), voor Waardwonen 48 woningen (24 brandweerkazerne Bemmelen en 24 't Convent in Huissen). Tiny houses zijn in onderzoek, aantallen nog niet bekend. In totaal komt dit boven het gewenste aantal van 3946.	7

<i>Woonstichting Gendt de mogelijkheden van vergroting van het aandeel sociale huurwoningen in andere plannen. (PA 2012-2015)</i>	Aantallen verdeeld in huurklasse	2017	2016	
	DAEB: < € 415	47	47	
	DAEB: tussen € 415 en 593	694	708	
	DAEB: tussen € 593 en 635	79	68	
	DAEB: tussen € 635 en € 710	38	35	
	Niet DAEB: > 710	3	4	
<i>Woonstichting Gendt heeft 95% van de sociale huurwoningen onder de tweede aftoppingsgrens van € 628,76. (PA 2017)</i>	2017: Van de 52 toewijzingen van DAEB woningen is in 96% van de gevallen de woning toegewezen aan huishoudens met een inkomen onder € 36.615, 4% met een inkomen tussen € 36.165 en € 40.349. Er hebben geen toewijzingen plaats gevonden boven de inkomensgrens van € 40.349. Woonstichting Gendt heeft in 2016 binnen de geboden wettelijke ruimte de woningen toegewezen. -98% van haar woningen is passend toegewezen; -95% is toegewezen aan een huurder met een inkomen < € 35.739. -9% van haar woningen toegewezen aan statushouders. Bij Woonstichting Gendt ligt 99,5% van haar woningen onder de liberalisatiegrens. 2017: Woonstichting Gendt heeft 79% van de DAEB woningen toegewezen aan huurtoeslagontvangers. Daarvan is 100% passend toegewezen en voldoet dus aan de norm van 95%. 2016: Woonstichting Gendt heeft 98% van de woningen passend toegewezen en voldoet dus aan de norm van 95%. In 2016 zijn 109 nieuwe huurcontracten gesloten of gewijzigd. Hiervan zijn 104 toewijzingen die vallen onder de staatssteunregeling.. In 95% van de gevallen werd de woning toegewezen aan huishoudens met een inkomen onder €35.739, 3% met een inkomen tussen € 35.579 en € 39.874 en 2% hoger dan € 39.874. Hiermee voldoet Woonstichting Gendt aan de norm 80-10-10. 2015: In totaal vallen 49 toewijzingen onder de staatssteunregeling. Hiervan is 98% aan			7

	huishoudens met een inkomen onder € 34.911.	
<i>In de Huisvestings-verordening is opgenomen dat de toewijzing van woningen aan statushouders valt onder het Lokaal Maatwerk. Woonstichting Gendt neemt 17% van de taakstelling van de Gemeente Lingewaard op zich. Statushouders worden bemiddeld door Woonstichting Gendt. (PA 2012-2015)</i> <i>Huisvesting statushouders: gemeente 10%. Resterende 90% te verdelen over Waardwonen 75% en WSG 25%. (PA 2017-2021)</i>	Tot en met 2017 had Woonstichting Gendt 12 statushouders meer geplaatst dan de taakstelling. In 2017 zijn vijf statushouders geregistreerd, waar de taakstelling 14 was. Hierdoor heeft Woonstichting Gendt per 31-12-2017 nog een voorstand van 3. De corporaties hebben in 2016 voldaan aan de taakstelling voor de opvang van statushouders. In 2016 zijn 42 statushouders gehuisvest in 8 verschillende woningen. De taakstelling van de Gemeente Lingewaard was in 2016 om 115 statushouders te huisvesten. De taakstelling van Woonstichting Gendt hiervan was 25%, zijnde 29 personen. Woonstichting Gendt heeft 42 personen gehuisvest en daarmee ruim voldaan aan de taakstelling. Per 31-12-2015 had Woonstichting Gendt al een voorsprong van 1 persoon, hetgeen betekent dat in 2017 een start wordt gemaakt met een voorsprong van 14 personen. In 2014 zijn twee woningen aan statushouders toegewezen. In totaal zijn 9 statushouders gehuisvest.	8
<i>Om huisvesting van middeninkomens mogelijk te maken, maken de corporaties gebruik van 2x10% ruimte die de Woningwet biedt voor woningen met een huurprijs tussen € 628 en € 710. Daarnaast verhuren de corporaties maximaal 5% boven de € 710.</i>	De corporaties zullen een (beperkte) bijdrage leveren aan de huisvesting van de middeninkomens (€ 35.739,- tot € 43.000,-) Om de huisvesting van middeninkomens mogelijk te maken, maken de corporaties deels gebruik van de 2 x 10% ruimte die de Woningwet biedt voor de woningen met een huurprijs tussen de € 628 en € 710. Woonstichting Gendt maakt binnen de wettelijke mogelijkheden gebruik van toewijzingsruimte en legt hier ook verantwoording naar de gemeente over af. In 2017 is 100 % van de woningen toegewezen onder € 36.165 (prijspeil 2017).	7
<i>De gemeente neemt het initiatief om samen met de corporaties te onderzoeken naar mogelijke</i>	Er is gestuurd beleid ingezet op toewijzing voor deze doelgroep. Corporaties houden 2% van hun voorraad	8

<i>oplossingen voor jongeren in de leeftijd 17-23 jaar al dan niet met een licht verstandelijke beperking. (PA 2017)</i>	beschikbaar onder de jongerengrens van de huurtoeslag. In 2017 is in totaal 21 % van de woningen toegewezen aan jongeren onder de 35 jaar met een huurprijs lager dan € 414,-. Specifiek is er een project voor deze doelgroep in Gendt gerealiseerd.	
<i>Het huisvesten en doen huisvesten van personen die door hun inkomen of door andere omstandigheden moeilijkheden ondervinden bij het vinden van passende huisvesting(PA 2017)</i>	In 2017 heeft Woonstichting Gendt 18 van 52 woningen (34,6%) toegewezen aan personen door een bijzondere omstandigheid.	7
Betaalbaarheid		8
<i>Vanaf 1 januari 2016 moeten corporaties in Nederland en dus ook de Lingewaardse corporaties, ten minste 95% van de huishoudens met recht op huurtoeslag een woning toewijzen met een huur onder de 'aftoppingsgrenzen'. De corporaties in Lingewaard hebben het afgelopen jaar bij de sociale doelgroepen de huurverhoging beperkt tot de inflatiecorrectie. De corporaties verwachten met het huidige huurprijsbeleid met hun voorraad aan deze passendheidstoets te kunnen voldoen en de huurwoningvoorraad betaalbaar te houden. (Nota Wonen 2016-2020)</i>	In de Aedes Benchmark scoort Woonstichting Gendt op <i>Beschikbaarheid & Betaalbaarheid</i> een A. In 2017 is besloten per 1 juli 2017 de huren van de DAEB woningen te verhogen met gemiddeld 1,1%. Over heel 2017 zijn de huurprijzen gemiddeld met 1,2% gestegen. Conform het landelijke beleid mocht de huurverhoging over heel 2017 gemiddeld maximaal 1,3% zijn. Individueel zijn de huren per 1 juli 2017 gestegen tussen 0,3% en 2,8%. In 2016 is besloten geen inkomensafhankelijke huurverhoging door te voeren. Aan alle huurders is per 1 juli 2016 een inflatievolgende huurverhoging van 0,6% doorberekend. De gemiddelde huurprijs van een sociale huurwoning bedroeg ultimo 2016 € 523. Dit was in 2015 € 513. Dit betekent een stijging van 1,9%, bestaande uit 0,6% reguliere huurverhoging, 0,4% toevoeging nieuwbouw en 0,9% door investeringen en harmonisatie. In 2015 waarin de huurverhogingen nog steeds inkomensafhankelijk waren, heeft Woonstichting Gendt besloten de doelgroep van de volkshuisvesting te ontzien. De inkomensgroep tot € 34.229,- heeft	8

	een huurverhoging van 2.0% (1% inflatie correctie en 1% inkomensafhankelijke verhoging) doorgevoerd gekregen. Dat gold ook voor de middeninkomens (€ 34.229,- tot € 43.786,-). De scheefwoners (inkomen meer dan € 43.786,-) hebben een huurverhoging ontvangen van 5%, namelijk 1% inflatiecorrectie plus 4%. In 2014 heeft Woonstichting Gendt besloten de huurders met een inkomen tot € 43.602 te ontzien, door ze een huurverhoging toe te passen van slechts 3%.																			
<i>Meer naar het voorkomen van achterstanden gaan, dan naar het herstellen van opgelopen achterstanden. Dat vraagt om pro-actief te zijn bij de eerste signalen en de samenwerking met partijen aan te gaan die huurders met schuldenproblematiek ondersteunen. (PA 2012-2015)</i> <i>Huurachterstanden kennen de norm van 0,80%.</i>	Bij Woonstichting Gendt bedraagt over het heel 2016 het huurachterstandspercentage 0,69% Instellen Maatschappelijk werkers: als pilot te gaan werken met een buurtbeheerder (vanuit gezamenlijk budget) om ervaring op te doen. JV 2017: Woonstichting Gendt heeft al jaren een proactief beleid ten aanzien van het voorkomen van huurachterstanden. Door diverse netwerken en frequente contacten met de huurders kan snel de betalingsproblematiek van huurders worden gesignaleerd. Dit heeft in 2017 wederom geresulteerd in een uitermate laag huurachterstandspercentage van 0,78%. In 2016 was dit 0,72%. De gehanteerde norm is 0,80%. <table><tr><th></th><th>2017</th><th>2016</th><th>2015</th><th>2014</th><th>NL</th></tr><tr><td>Huurachterstand in % jaarhuur</td><td>0,78</td><td>0,72</td><td>0,72</td><td>0,81</td><td>1,4</td></tr><tr><td>Huurderving in % jaarhuur</td><td>0,66</td><td>0,96</td><td>0,92</td><td>0,90</td><td></td></tr></table>		2017	2016	2015	2014	NL	Huurachterstand in % jaarhuur	0,78	0,72	0,72	0,81	1,4	Huurderving in % jaarhuur	0,66	0,96	0,92	0,90		8
	2017	2016	2015	2014	NL															
Huurachterstand in % jaarhuur	0,78	0,72	0,72	0,81	1,4															
Huurderving in % jaarhuur	0,66	0,96	0,92	0,90																
Gemiddelde beoordeling		7,7																		

2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen		
Opgaven	Prestaties	Cijfer
<i>We willen de groeiende groep ouderen en de mensen met een zorgvraag ondersteunen om zo lang mogelijk zelfstandig te kunnen blijven wonen in Lingewaard. Dit betekent zorgen voor voldoende woningaanpassingen dan wel geschikte nieuwbouw in de nabijheid van voorzieningen. (Nota Wonen 2016-2020)</i> Nieuwbouw voldoet aan de eisen van rollatortoegankelijkheid volgens Woonkeur. (PA 2017-2021)	In de zomer van 2016 heeft Woonstichting Gendt een nieuwbouwproject in de Burchtgraafstraat opgeleverd. Een uniek project met 30 appartementen en 5 eengezinswoningen. De appartementen zijn levensloopbestendig. De appartementen op de begane grond zijn rolstoelgeschikt en voldoen aan de criteria van Woonkeur plus. De appartementen op de eerste verdieping zijn rollator geschikt door de aanwezigheid van liften in de gebouwen. Deze woningen zijn verhuurd aan zowel ouderen als jongeren waarbij erop is gelet om de sociale samenhang tussen beide groepen zodanig te ontwikkelen dat een eenheid kan worden gevormd door middel van ontmoeting en hulp over en weer vanuit de gedachte dat jong en oud elkaar versterkt. Er is gebleken dat dit concept goed werkt en juist door ontmoeting bepaalde banden ontstaan waardoor de samenhang in de buurt enorm is. Het project wordt nu als voorbeeld gebruikt voor andere projecten in de regio. Woonstichting Gendt blijft op aanvraag gehoor geven aan het project langer zelfstandig wonen. In 2017 zijn diverse aanpassingen op verzoek van de huurders gedaan. Het gaat hier om een aanvragen voor een tweede toilet, beugels, douchezitje en een verhoogde closetpotten. Het doel is huurders de mogelijkheid te geven langer zelfstandig in hun eigen en vertrouwde omgeving te kunnen laten wonen. Het Woonzorgcomplex Hof van Breunissen, is gerealiseerd in 2010. Buiten het eigen kantoor van de corporatie biedt het complex ruimte voor 32 verzorging, 30 verpleegplaatsen en 49	8

	appartementen in huur en koopsector. Ontmoeting speelt hier een belangrijke rol. Tal van faciliteiten zijn samen met Stichting Welzijn Lingewaard, de participatiepunten, Vluchtelingenwerk en de gemeente Lingewaard op poten gezet. Een inloop spreekuur voor maatschappelijk werk, een vraagtafel van het participatiepunt, het repair-café, en vrijwilligers van het participatiepunt spelen hierbij een grote laagdrempelige rol.	
<i>De gemeente en Woonstichting Gendt gaan in 2012 verder inhoud geven aan levensloopbestendige woningbouw. De gemeente en Woonstichting Gendt stellen een standaardprogramma op van eisen voor levensloopbestendige woningbouw op waarbij elementen van Woonkeur en elementen van "nulredenwoningen" conform de regionale huisvestingsverordening worden opgenomen. Het standaardprogramma zal daarna ter commentaar worden voorgelegd aan de Stichting Tussenstroom. (PA 2012-2015)</i>	Op het gebied van levensloopbestendigheid probeert Woonstichting Gendt waar mogelijk huurders langer zelfstandig te laten wonen. Door aanpassingen in woningen is dit in veel gevallen mogelijk. In 2017 zijn in diverse woningen een tweede toiletpot, wandbeugels etc. geplaatst.	7
<i>De gemeente gaat o.a. met Woonstichting Gendt bezien hoe de komende jaren verder inhoud gegeven kan worden aan de doelstellingen zoals geformuleerd in het WMO beleidsplan 2012-2015 (zie bijlage 4) en afspraken in het kader van de</i>	In 2014 is besloten om verder te gaan met gebiedsgericht werken maar zonder gebiedsteams. Uitgangspunt daarvan is dat alle organisaties (in elk geval alle partijen die door de gemeente gefinancierd worden) fysiek in elke kern van Lingewaard aanwezig te doen zijn en aangesloten zijn bij de Participatiepunten. Samen met partijen wordt bekeken de vormgeving van de bestaande netwerkenter hand genomen.	7

<i>gezamenlijke MvV-agenda (Maatschappelijk Welzijn, Volksgezondheid en Volkshuisvesting). (PA 2012-2015)</i> <i>Onderzoeken met zorgaanbieders de behoefte aan levensloopbestendige woningen, noodzakelijke voorzieningen en bijbehorende zorgvragen. (PA 2017)</i>	Bestaande netwerken zijn Participatiepunten, Lokaal Zorgnetwerk, Jeugdteam en de onderwijsstructuur. Huurders kunnen een beroep doen op de regeling aanpassing woningen gehandicapten bij de gemeente om de woning te doen aanpassen aan hun lichamelijke eisen c.q. gesteldheid. Gemeente Lingewaard verstrekt onder daartoe gestelde voorwaarden subsidie. Vanaf 2012 worden alleen aanpassingen aan liften via de corporatie uitgevoerd. Overige aanpassingen lopen rechtstreeks via de Gemeente Lingewaard.	
Gemiddelde beoordeling		7,3

3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer		
Opgaven	Prestaties	Cijfer
Woningkwaliteit		8

<i>De gemeente neemt deel aan het stadsregionale project om het Dubo convenant te herzien. Er wordt gewerkt aan een convenant GPR gebouw. De corporaties worden hierbij betrokken. (PA 2012-2015)</i> <i>Voor nieuwbouw gelden steeds strengere eisen met betrekking tot duurzaamheid. We achten het daarom niet zinvol om hier bovenwettelijke eisen aan te stellen. Wel willen we meer aandacht richten op handhaving van de wettelijke EPC eisen (energie eisen) Daarnaast willen we met ontwikkelaars en corporaties bezien of er een pilotproject voor energieneutrale woningen gerealiseerd kan worden. (Nota Wonen 2016-2020)</i> <i>Woonstichting Gendt en wil goede scores bereiken met de Aedes-benchmark.</i>	Eind 2014 is in het GPR (richtlijn duurzaam bouwen) een extra module levensloopbestendig bouwen opgenomen. Indien mogelijk deze module meenemen bij het project de Burchtgraafstraat. In 2014 is kennis gemaakt met het instrument GPR. (Burchtgraafstraat). <table><tr><th>Prijs/kwaliteit-verhouding</th><th>2017</th><th>2016</th><th>2015</th><th>2014</th><th>NL</th></tr><tr><td>Gem. aantal punten</td><td>166</td><td>165</td><td>162</td><td>162</td><td>146</td></tr><tr><td>Gem. puntprijs</td><td>3,16</td><td>3,18</td><td>3,11</td><td>3,07</td><td>3,47</td></tr><tr><td>Gem. netto-huurprijs</td><td>529</td><td>523</td><td>505</td><td>489</td><td></td></tr><tr><td>Gem. max. huurprijs</td><td>832</td><td>814</td><td>819</td><td>801</td><td></td></tr><tr><td>Gem. huur in % maximale huurprijs.</td><td>64</td><td>64</td><td>62</td><td>61</td><td></td></tr><tr><td>Gem. huurverhoging</td><td>1,1</td><td>3,6</td><td>3,1</td><td>3,4</td><td></td></tr></table> De appartementen aan de Burchtgraafstraat te Gendt zijn deels gerealiseerd met Woonkeurplus voorzieningen (levensloop/zorg) . <table><tr><th>Kwaliteit woningbezit</th><th>2017</th><th>2016</th><th>2015</th><th>2014</th></tr><tr><td>Niet-planmatig onderhoud per woning</td><td>531</td><td>671</td><td>514</td><td>527</td></tr><tr><td>Planmatig onderhoud per woning</td><td>517</td><td>293</td><td>291</td><td>268</td></tr><tr><td>Geactiveerd planmatig onderhoud per woning</td><td>269</td><td>102</td><td>107</td><td>18</td></tr><tr><td>Totaal onderhoud per woning</td><td>1.049</td><td>1.020</td><td>698</td><td>777</td></tr></table> De huidige voorraad qua kwaliteit als uitrustingsniveau moet voldoen aan de eisen van deze tijd. Hier is het onderhoudsbeleid zowel planmatig als niet-planmatig op	Prijs/kwaliteit-verhouding	2017	2016	2015	2014	NL	Gem. aantal punten	166	165	162	162	146	Gem. puntprijs	3,16	3,18	3,11	3,07	3,47	Gem. netto-huurprijs	529	523	505	489		Gem. max. huurprijs	832	814	819	801		Gem. huur in % maximale huurprijs.	64	64	62	61		Gem. huurverhoging	1,1	3,6	3,1	3,4		Kwaliteit woningbezit	2017	2016	2015	2014	Niet-planmatig onderhoud per woning	531	671	514	527	Planmatig onderhoud per woning	517	293	291	268	Geactiveerd planmatig onderhoud per woning	269	102	107	18	Totaal onderhoud per woning	1.049	1.020	698	777	8
Prijs/kwaliteit-verhouding	2017	2016	2015	2014	NL																																																																
Gem. aantal punten	166	165	162	162	146																																																																
Gem. puntprijs	3,16	3,18	3,11	3,07	3,47																																																																
Gem. netto-huurprijs	529	523	505	489																																																																	
Gem. max. huurprijs	832	814	819	801																																																																	
Gem. huur in % maximale huurprijs.	64	64	62	61																																																																	
Gem. huurverhoging	1,1	3,6	3,1	3,4																																																																	
Kwaliteit woningbezit	2017	2016	2015	2014																																																																	
Niet-planmatig onderhoud per woning	531	671	514	527																																																																	
Planmatig onderhoud per woning	517	293	291	268																																																																	
Geactiveerd planmatig onderhoud per woning	269	102	107	18																																																																	
Totaal onderhoud per woning	1.049	1.020	698	777																																																																	

	gericht. Het doel is bij planmatig onderhoud en ook bij mutatieonderhoud de woningen in principe op het gewenst streefkwiteit te brengen, waarmee het klachtonderhoud zal afnemen. <table><tr><th>Kwaliteit</th><th>2017</th><th>2016</th><th>2015</th></tr><tr><td>Aantal reparatie-verzoeken per woning</td><td>1,39</td><td>1,58</td><td>1,49</td></tr><tr><td>Kosten niet-planm. onderhoud per woning</td><td>364</td><td>326</td><td>394</td></tr><tr><td>Kosten planmatig onderhoud per woning</td><td>944</td><td>1.053</td><td>1.147</td></tr></table> In de Aedes benchmark Onderhoud & Verbetering ontving de corporatie in de deelletter <i>Instandhoudingskosten</i> een A en in de Deelletter <i>Technische woningkwaliteit</i> eveneens een A.	Kwaliteit	2017	2016	2015	Aantal reparatie-verzoeken per woning	1,39	1,58	1,49	Kosten niet-planm. onderhoud per woning	364	326	394	Kosten planmatig onderhoud per woning	944	1.053	1.147	
Kwaliteit	2017	2016	2015															
Aantal reparatie-verzoeken per woning	1,39	1,58	1,49															
Kosten niet-planm. onderhoud per woning	364	326	394															
Kosten planmatig onderhoud per woning	944	1.053	1.147															
Kwaliteit dienstverlening		8																
<i>Dienstverlening staat hoog in het vaandel van Woonstichting Gendt en wil goede scores bereiken met de Aedes-benchmark.</i>	In 2017 is een 7.8 voor de huurderstevredenheid een B gehaald. In 2016 Aedes Benchmark, een 8.4 - een A – gescoord voor de huurderstevredenheid. In 2015 is met de huurderstevredenheid een 8,1 een A gescoord. In 2014 was de score A, een 7,8. De corporatie heeft een fonds voor klein onderhoud huurders ingesteld. Per 31 december 2015 bedroeg het aantal deelnemers aan het fonds klein onderhoud 812 (98,06%). Dit aantal was per 31 december 2014 819 (97,04%).	8																
Energie en duurzaamheid		8																
<i>Convenant Energiebesparing Huursector</i> <i>Bij het nemen van energiebesparende</i>	Aedes Benchmark 2016 een A gehaald voor <i>Duurzaamheid</i>. Woonstichting Gendt heeft in totaal 110 woningen naar label A gebracht in 2017. In 2017 is veel geïnvesteerd in duurzaamheid. In totaal	8																

<i>maatregelen in de bestaande woningvoorraad moet nadrukkelijk de relatie met woonlasten en betaalbaarheid worden gelegd. Een kleine investering in energiematregelen kan immers een groot gevolg voor de woonlasten hebben. Communicatie is uiterst belangrijk. (Nota Wonen 2016-2020)</i>	110 woningen in Lootakkers¹¹ zijn voorzien van een warmtepomp en op diverse daken van de woningen zijn zonnepanelen gelegd. In 2017 zijn 5 woningen voorzien van zonnepanelen. In totaal genieten nu 69 huurders (8,0%) van deze energiebesparing. Woonstichting Gendt heeft verschillende duurzaamheidsmaatregelen uitgevoerd met als doel om in 2020 hun woningen, energetische gezien, op gemiddeld label B te brengen. In 2016 zijn weer 9 woningen voorzien van zonnepanelen. In 2015 zijn 14 woningen voor een bedrag van € 46.000 voorzien van zonnepanelen. Dit als onderdeel van ons duurzaamheidsprogramma gestart in 2013. In totaal zijn nu 55 woningen ad. € 186.000 voorzien van zonnepanelen. In 2014 zijn 29 woningen voor een bedrag van € 94.000 voorzien van zonnepanelen. Het doel was in 2016 om in 2020 een gemiddeld energielabel B te hebben. Met trots kon de corporatie melden dat dit doel eind 2016 al is gehaald. In het meerjarenbeleidsplan 2017-2020 is het doel bijgesteld naar gemiddeld A of daar waar kan A+ in 2025. Per 31-12-2017 is het gemiddelde energie-index 1,31 (B = 1,20-1,40). Momenteel zijn er nog 37 woningen (4,3%) die een lager label dan een C hebben.	
<i>In 2017 maken partijen afspraken over een toekomstige pilot met nul-op-de-meterproject (nieuwbouw),, waarbij gebruik wordt gemaakt van een Energie Prestatievergoeding. (PA 2017)</i> Partijen maken afspraken over samenwerking over samenwerking van de energiecoaches en de medewerkers van het project van de gemeente 'de knop om'. (PA 2017)	Verder blijft Woonstichting Gendt samen met de Gemeente Lingewaard het project 'de knop om' in verschillende wijken promoten. Samen met wijkplatform Molenwijk-Dries is met succes ingezet op dit duurzaamheidsproject. Het project om gedragsveranderingen te bewerkstelligen ("De knop om") is in 2014 gestart. Woonstichting Gendt heeft in dat jaar bij 22 woningen zonnepanelen geplaatst. In met betrekking tot de jaren daarna zie het overzicht hierboven.	8
Gemiddelde beoordeling		8

4. (Des)investeringen in vastgoed		
Opgaven	Prestaties	Cijfer
NIEUWBOUW		
<i>Om een voldoende toekomstwaarde te waarborgen, bezitten de door of voor Woonstichting Gendt te realiseren woningen een minimaal gebruiksoppervlak van 70 m2. Voor eengezinswoningen geldt een minimale beukmaat van 5,40 meter. Woonstichting Gendt streeft in het kader van het levensloopbestendig bouwen naar de bouw van bredere woningen met een beukmaat van maximaal 6.60 meter (woningen met slaapkamer en badkamer op de begane grond). (PA 2012-2015)</i>	Woonstichting Gendt heeft in 2016 30 appartementen en 5 woningen opgeleverd aan de Burchtgraafstraat te Gendt. In 2016 heeft Woonstichting Gendt 35 woningen in de Burchtgraafstraat gerealiseerd. Verder heeft de Gemeente en Woonstichting Gendt in 2017 overleg gevoerd over verschillende bouwplannen. De gemeente is in 2016 met Woonstichting Gendt in overleg geweest over de ontwikkeling van de locatie Brandweerkazerne. Echter om verschillende redenen kan de gemeente hier nog geen groen licht voor geven. Verder zijn er gesprekken met de gemeente om op de locatie van de bibliotheek circa 8 appartementen te realiseren. In 2017 zijn de plannen voor het realiseren van 3 appartementen op locatie Dorpstaat 16 verder uitgewerkt. In 2018 zal het gebouw worden gesloopt en gestart worden met de bouw. De oplevering wordt in de eerste helft van 2019 verwacht. De mogelijkheden om de Kosterij te realiseren is zij afhankelijk van de gemeente Lingewaarde en externe partijen. In 2010 was er nog een akkoord over het realiseren van 8 appartementen. Verder worden op de locaties Martinuskerk, Brandweerkazerne en Vleumingen nieuwbouwprojecten gestart.	7

SLOOP, SAMENVOEGING		
<i>Woonstichting Gendt is voornemens in 2014 of 2015 circa 15 woningen aan de Burchtgraafstraat te realiseren. (PA 2012-2015)</i>	In 2014 zijn de voorbereidingen getroffen voor de sloop van 18 woningen en de nieuwbouw van 30 appartementen en 5 eengezinswoningen in de sociale huur. Verbouw kantoorgebouw Gerwardstraat 26 tot 4 appartementen is gestart en in december opgeleverd. In 2015 zijn 17 DAEB verhuureenheden gesloopt en 2 garages, deze sloop dient voor de herstructurering van project Burchtgraafstraat.	7
Verbetering bestaand woningbezit		
<i>Woonstichting Gendt concretiseert de herstructureringsplannen op basis van het strategisch vastgoedplan. (PA 2017-2021)</i>	Woonstichting Gendt heeft in juni 2017 een nieuw meerjarenbeleidsplan vastgesteld en gaat deze in 2018 uitwerken met concrete vastgoedplannen, waaronder de herstructurering van wijken.	-
MAATSCHAPPELIJK VASTGOED		
<i>Geen prestatieafspraken gemaakt.</i>		-
VERKOOP		
<i>Woonstichting Gendt verkoopt 13 woningen (zie bijlage 1) uit het zgn. gemengde bezit. in De gelabelde woningen uit het gemengd bezit zijn aangeboden aan de zittende huurders en blijven in aanmerking komen voor aankoop van hun woning. Anders worden de woningen bij leegkomst verkocht op</i>	In het meerjarenbeleidsplan is het aantal te verkopen woningen uitgebreid naar 29. Per mutatie wordt gezien of de woning daadwerkelijk wordt verkocht. Woonstichting Gendt heeft in 2017 één geliberaliseerde woning verkocht en één koopgarantwoning teruggekocht en weer verkocht. Woonstichting Gendt heeft conform haar meerjarenbeleidsplan 2017-2020 in 2017 geen sociale huurwoningen verkocht. Wel is in 2017 een geliberaliseerde huurwoning verkocht.	7

<i>de vrije markt. (PA 2012-2015)</i> <i>Woonstichting Gendt heeft in het kader van de verkoop van woningen onder voorwaarden een terugkoopver- plichting die afhankelijk is van de waardeontwikkeling van de woningen.</i> <i>De terugkoopverplichting wordt jaarlijks gewaardeerd. Indien de verwachting bestaat dat de terugkoop binnen één jaar zal plaatsvinden, is de verplichting onder de kortlopende schulden verantwoord.</i>	In verband met de opgave voor het huisvesten van statushouders en het beschikbaar houden van woningen in het betaalbare segment heeft Woonstichting Gendt in 2016 geen sociale huurwoningen verkocht. In 2015 zijn er twee Daeb-woningen verkocht. Kleine Raalt 8 is verkocht aan de zittende huurder voor een bedrag van € 202.500. Daarnaast is Burgermeester van de Meullenlaan 64 verkocht (levering januari 2016), hiervan was de verkoopprijs € 152.000. In 2015 zijn daarnaast twee niet-Daeb-woningen verkocht aan zittende huurders, het gaat om Nijmeegsestraat 31 k voor € 202.500 en Nijmeegsestraat 29 b voor € 200K. In 2014 is één woning verkocht aan een zittende huurder.	
<i>In verband met de noodzaak tot huisvesting van statushouders zal terughoudend omgegaan worden met verkoop van sociale huurwoningen. Woonstichting Gendt bekijkt per jaar of woningen verkocht kunnen worden.</i>	In verband met de opgave voor het huisvesten van statushouders en het beschikbaar houden van woningen in het betaalbare segment heeft Woonstichting Gendt in 2016 geen sociale huurwoningen verkocht.	7
Gemiddelde beoordeling		7

5. Kwaliteit van wijken en buurten		
Opgaven	Prestaties	Cijfer
LEEFBAARHEID		8
<i>Samenwerkingsovereenkomst Lokaal Zorgnetwerk. (PA 2012-2015)</i>	In 2014 hebben de gemeente Lingewaard, de woningcorporaties Waardwonen en Woonstichting Gendt, de Politie Gelderland Midden en de organisaties voor maatschappelijk werk (Stichting Rijnstad) en welzijnswerk (Stichting Welzijn Lingewaard) nieuwe afspraken voorbereid over de onderlinge samenwerking rondom het thema 'goed wonen en leven in Lingewaard'. In 2016 heeft Woonstichting Gendt op het gebied van leefbaarheid haar koers gevolgd zoals deze al jaren is uitgezet. Zichtbaar zijn in de wijken voor al haar huurders op sociaal gebied. De Woonmaatschappelijke werkende in de dienst van de corporatie vervult hierin belangrijke rol. <i>Deelname expertgroep sociaal domein als vervolg op de kerngroep AWBZ Kanteling.</i> In nauwe samenwerking met de gemeente Lingewaard heeft Stichting Welzijn Lingewaard in 2014 een kerngroep opgericht om in kaart te brengen hoe de toekomstige kanteling van de AWBZ op een goede manier kan worden gerealiseerd. Samen met de Stichting Rijnstad, beide corporaties, SWL en de gemeente Lingewaard, waarbij de Gemeente als regievoerder optrad, is destijds een plan opgezet om in elke kern participatiepunten op te zetten om zo een begin te maken met de uitvoering van de kanteling. Woonstichting Gendt wordt door de woonmaatschappelijk werkster hier vertegenwoordigd. De participatie punten zijn inmiddels al werkzaam en het participatiepunt Gendt is al een bekend fenomeen en wordt veelvuldig gebruikt voor allerlei vragen van bewoners van Gendt. Het ParticipatiePunt staat voor 'meedoen in de lokale samenleving' in de breedste zin van het woord.	8

	De organisatie ligt in handen van SWL. De vrijwilligers van de ParticipatiePunten helpen inwoners met een hulpvraag op weg. Ze kennen de weg binnen welzijnsland in hun wijk of buurt. Indien nodig hebben ze korte lijnen met professionals, maar proberen vooral samen met de inwoner te kijken wat een goede oplossing kan zijn. Activiteiten zijn onder andere; een creatieve ochtend, wandeluurtje, eetcafé of breicafé. Het ParticipatiePunt in Gendt bestaat 5 jaar. Inmiddels zijn meer dan honderd vrijwilligers actief rondom dit ParticipatiePunt met alle activiteiten en burgerinitiatieven die zijn ontstaan. <i>Zorg achter de voordeur</i> Het project zorg achter de voordeur, is een gezamenlijk project met Waardwonen. Woonstichting Gendt heeft al jaren een verbondenheid met de zorgorganisatie RijnWaal Zorggroep (RWZ). Wat Woonstichting Gendt samen met de RWZ organiseert, is een verbinding met de zorgmedewerkers in de wijken van Gendt. Deze verbinding is de afgelopen jaren zeer succesvol gebleken. Nu RijnWaal sinds 2016 als een nieuwe gefuseerde organisatie door heel Lingewaard actief is, zijn samen met Waardwonen nieuwe kansen om het gedachtengoed van Woonstichting Gendt verder uit te bouwen in heel Lingewaard. <i>Stichting Welzijn Lingewaard (SWL)</i> Met de welzijnsorganisatie zijn de contacten veelvuldig en overleg vindt op diverse momenten plaats. Inzet van hun vrijwilligers, o.m. de formulierenbrigade, hulp bij het inrichten van woningen voor noodsituaties, het kledingproject over en weer, het meedenken met beleid op gebied van wonen, zorg en welzijn, wordt door hen verzorgd. Mensen met een zorgbehoefte, jongeren (starters) en gezinnen zijn in de Burchtgraafstraat komen wonen met als opdracht de participatie in praktijk te brengen. Om hen te helpen en te ondersteunen is een gemeenschappelijke ruimte in het pand gecreëerd, zodat er ontmoetingen plaats kunnen vinden die de participatie onderling zal faciliteren en uiteindelijk verstevigen.	
--	---	--

<i>De gemeente Lingewaard heeft eind 2011 haar kaders voor leefbaarheid vastgesteld. Woonstichting Gendt zal hierna participeren bij het op te stellen uitvoeringsprogramma. (PA 2012-2015)</i>	Ook in 2017 is de "Beste Buur Award" weer uitgereikt aan een huurder, die zich op een bijzondere manier heeft ingezet en een bijdrage heeft geleverd aan de leefbaarheid in de buurt. De Beste Buur verkiezing begint steeds meer te leven. De winnende nominatie heeft al vele jaren een belangrijke positie in de straat als aanjager en hoeder van de leefbaarheid in de buurt.	
WIJK- EN BUURTBEHEER		8
<i>Partijen richten zich in 2017 op verbetering van de leefbaarheid in diverse buurten in Gendt. (PA 2017)</i> <i>Herstructurering, woningverbetering van wijken gezien in afstemming met aanpak omgeving.</i> <i>De gemeente wil in de Lingewaardse kernen de leefbaarheid bevorderen door woningbouw, door verbetering van bestaande woningen, behoud en vernieuwing van voorzieningen en met aandacht voor de fysieke en sociale woonomgeving.</i>	Woonstichting Gendt verstevigde in 2016 opnieuw haar positie in de diverse wijken door mee te werken aan buurtinitiatieven zoals: buitenspeeldag, burendag, het oprichten van een buurtcomité in de nieuwbouw Burchtgraafstraat etc. In dat kader zijn ook in 2017 buurtverenigingen gestimuleerd, om deel te nemen aan de nationale burendag. Op deze dag hebben dat jaar zes buurtverenigingen wijkactiviteiten georganiseerd. Personeel van de Woonstichting is ook dit jaar weer op bezoek geweest bij alle buurten waar dit festijn is georganiseerd. <i>Inventarisatie probleemwijken</i> Er zijn inventarisaties gemaakt van de wijk de Dries en de wijk Lootakkers I. Samen met diverse instanties zijn de problemen in kaart gebracht en daarvoor een plan van aanpak gemaakt. Tevens zijn er bepaalde straten in de Staatsliedenbuurt in beeld gebracht waar speciale aandacht naar dient uit te gaan. Woonstichting Gendt heeft in het kader van leefbaarheid op de Gildestraat een tuinaanpassing uitgevoerd. Daarnaast hebben zij ook een deel van het openbaar groen opgeknapt bij de seniorenwoningen.	
AANPAK OVERLAST		
<i>Woonstichting Gendt beziet hoe het meest effectief invulling kan worden gegeven aan huisvesting van mensen die zich in een</i>	De Woonmaatschappelijk werkster fungeert als aanspreekpunt voor bewoners van de Woonstichting indien die vragen hebben bij het verhuizen naar een andere woning, bij problemen die ontstaan in de thuissituatie m.b.t. het wonen; tevens is zij aanspreekpunt voor woningzoekenden die in	8

<i>crisissituatie bevinden en aan preventie om huisuitzettingen te voorkomen. Dit om kosten voor de maatschappij te reduceren en/of te voorkomen.</i> (PA 2017) <i>Burenoverlast of onaangepast woongedrag kan omschreven worden als gedrag dat een voortdurende, opzettelijke en ernstige overlast betekent voor burenen en/of buurt.</i>	aanmerking willen komen voor een urgentieverklaring of woningzoekenden met andere specifieke vragen op sociaal of medisch gebied. Ook participeert zij in diverse regionale werk-, project- en klankbordgroepen. Voor de huurders, huurdersvereniging Gendt, woningzoekenden, klachtencommissie, buurtverenigingen, bewonerscommissies, Enserve, gemeente Lingewaard en haar medewerkers op het sociaal domein, VluchtelingenWerk Nederland, Rijnstad maatschappelijk werk, de participatiepunten en diverse maatschappelijke instellingen en klachtencommissie van Enserve is de woonmaatschappelijk werkster eveneens aanspreekpunt. Nauwe samenwerking tussen gemeente en Woonstichting Gendt op caseniveau vindt plaats ter voorkoming van uitzettingen en vroegtijdige signalering van schuldenproblematiek en betaalachterstanden. Het LZN wordt hier regelmatig bij betrokken. Korte lijnen met het maatschappelijk werk werpen zijn vruchten af. Hulpverlening wordt vroegtijdig betrokken en ingeschakeld. Er vindt regelmatig overleg plaats, meestal tweewekelijks, tussen de wijkagenten van de kern Gendt en de woonmaatschappelijk werkster. Ook voor noodsituaties, risicovolle huisbezoeken en ernstige overlastsituaties volgt samenspraak. Aanwezigheid bij gesprekken op kantoor bij preciaire situaties en het zichtbaar zijn samen met de corporatie en adviseren in bepaalde situaties komt regelmatig voor. De corporaties en ook WSG nemen deel aan het lokaal zorgnetwerk, deelname en meedenken bij de Denktank, de expertgroep sociaal domein, het bestuurlijk platform sociaal domein, met hierbij een preventieve signalerende en faciliterende rol bij (multi)-problemen Om adequaat op burenenoverlast te kunnen reageren, heeft Woonstichting Gendt een procedure "Burenoverlast" beschreven. Hierin is opgenomen welke acties op welk moment zullen worden ingezet. Door onze woonmaatschappelijk werkster wordt overlast consistent aangepakt.	
Gemiddelde beoordeling		8,0

Bijlage 2: Positionpaper



“Position paper” Woonstichting Gendt

Voor u ligt het position paper van Woonstichting Gendt. Het is onderdeel van de visitatie welke iedere vier jaar wordt uitgevoerd door een extern bureau. Dit jaar hebben wij Procorp gecontracteerd om de visitatie voor ons uit te voeren. Het position paper begint met onze missie en visie. Van daaruit werken wij aan onze doelstellingen.

Missie

Woonstichting Gendt is een laagdrempelige klantgerichte organisatie met als doel een tevreden huurder. Woonstichting Gendt biedt de huishoudens met lage inkomens uit Gendt huisvesting in een woning die betaalbaar is en past bij hun levensfase, die een goede toekomstbestendige kwaliteit heeft en in een prettige woonomgeving ligt. Door een blijvend doelmatige uitvoering van haar taken handhaaft Woonstichting Gendt haar goede financiële positie en behoudt zij mogelijkheden om te investeren.

Visie

De doelen voor de jaren 2017-2020 realiseert Woonstichting Gendt samen met de huurders en andere partners die bij het wonen en de leefbaarheid in Gendt zijn betrokken. De aandacht gaat in eerste instantie uit naar de kern Gendt. We pakken kansen buiten Gendt alleen op als deze de Woonstichting versterken. We streven naar voldoende passende huurwoningen voor de huishoudens met lage inkomens en besteden speciale aandacht aan starters, ouderen en kwetsbare groepen als zorgbehoevenden en statushouders. We zien een meer duurzame woningvoorraad en een leefomgeving die schoon, goed onderhouden en veilig is en waar een grote mate van sociale cohesie bestaat als belangrijke doelen.

Wie is de Woonstichting Gendt?

Woonstichting Gendt is een kleine corporatie van ongeveer 860 verhuureenheden. Gelegen in de kern Gendt, onderdeel van de gemeente Lingewaard. Hieronder volgen enkele kerngegevens:

- In 2018 al 50 jaar volkshuisvester in Gendt.
- Met 858 sociale huurwoningen (< €710,-), 4 huurwoningen > €710,-, 24 parkeerplaatsen, 1 garagebox en 24 koopgarantwoningen.
- Maximaal redelijk huur 63,8%
- Kantoor gevestigd op de locatie Hof van Breunissen samen met woonzorg complex St. Jozef van de RijnWaal Zorggroep en er werken 13 medewerkers (8.7 FTE).
- Met een actieve huurdersvereniging.
- Een betrokken raad van toezicht.
- Nauwe samenwerking in de keten wonen-zorg met RijnWaal Zorggroep, SWL, de gemeente Lingewaard en Waardwonen.

Waar staat Woonstichting Gendt voor?

Woonstichting Gendt staat voor een stabiele sociale woningcorporatie die betaalbare, kwalitatief goede woningen biedt in een prettige leefsituatie. Wij kiezen voor een compacte sterke organisatie die financieel gezond is en de boel goed op orde heeft. Wij doen dit vanuit de visie dat wonen meer is dan het huren van een huis. Onze missie sluit aan bij de actuele positie van onze regio, waar de inkomens gemiddeld laag zijn. Het bieden van betaalbare huisvesting is daarbij essentieel. We richten ons daarbij op betaalbare woonlasten en leefbaarheid als centrale thema's voor de doelen en acties van onze jaarplannen. Een ambitieuze vastgoedstrategie met ruime aandacht voor duurzaamheid is daarbij een belangrijke voorwaarde. Wij hebben samen met de RijnWaal Zorggroep een personele unie, waardoor wonen en zorg bij onze organisaties gewaarborgd is.

Wat wil Woonstichting Gendt bereiken?

Onze klanten

We willen in ieder geval de kern van onze missie trouw blijven. Dat betekent een betaalbaar woningaanbod, met altijd onze klanten als centrale reden van ons bestaan.

Participatie

Bij alle plannen, van enige omvang, die we ontwikkelen, willen we in een zo vroeg mogelijk stadium onze huurders betrekken. De visie op toekomstig bouwen, met perspectief op diversiteit in de buurten, is leidend. Bouwplannen of onderhoudsplannen inhoudelijk worden bijgesteld, naar aanleiding van waardevolle input van onze huurders.

Ons bezit

We willen de slaagkansen en de keuzemogelijkheden voor de snel groeiende groep van ouderen verbeteren. Dat betekent dat er actief met huurders gesproken wordt over hun "wooncarrière". Onze grootste uitdaging zit echter in onze bestaande woningvoorraad. Wij hebben een groot aantal eengezinswoningen in onze portefeuille. Dit bezit moet de komende jaren toekomstbestendig worden gemaakt.

Daarbij hebben we in onze meerjarenplanning grote financiële ruimte gemaakt om het woningbezit te verduurzamen. Met ons verduurzamingsprogramma moeten woningen minimaal een energielabel A of A+ behalen in 2025.

Financiën

We hebben onze financiën op orde, ondanks ons lage huurniveau.

We willen onze financiële mogelijkheden het liefst nog wat verruimen, omdat met name de uitgaven aan ons bezit de komende jaren veel geld gaan kosten. Passend toewijzen en de in 2017 ingevoerde huursombenadering beperken ons in het vergroten van onze verdien capaciteit.

Waar staat Woonstichting Gendt nu?

Woonstichting Gendt staat er goed voor. Zowel op financieel gebied als tevredenheid van huurders. Het kan altijd beter. Ambities hebben en deze waarmaken is een belangrijke drijfveer. Op het gebied van leefbaarheid zijn wij in staat om samen met de huurders te komen tot resultaten. Dat lukt niet altijd. De nieuwe wetgeving kan ons in de wielen rijden als het gaat om diversiteit in de wijken. Wij hebben daar onze eigen antwoorden op, die wij in de prestatieafspraken en met het woonruimteverdeelsysteem hebben afgestemd. Een klein beetje eigenwijs, maar wel binnen de kaders die wij met elkaar afspreken.

Wij staan nu op een moment dat wij wat nadrukkelijker om ons heen kijken of wij zelf verder kunnen of dat samenwerken, en op welke wijze dan ook, een reële optie is die ons verder brengt in onze ambities.

Er zijn ambitieuze plannen om te gaan voldoen aan duurzaamheidseisen in de komende jaren. Het strategisch vastgoedplan is vastgesteld en goedgekeurd om dit te kunnen bereiken. In 2015 willen wij minimaal label A tot A+ bereiken. Vanaf 2017 voldoen wij al aan de eis om gemiddeld label B te hebben in ons bezit. Bij nieuwbouw willen wij de laatste stand van de techniek gebruiken, mits deze geschikt en betrouwbaar is.

Zijn wij daar tevreden over?

Ja, wij zijn tevreden over de resultaten.

In de benchmark 2017 hebben wij een 7,8 gescoord op huurderstevredenheid. Dat is een mooi cijfer, hoewel een cijfer niets zegt over de individuele huurder. Op het gebied van bedrijfsvoering scoren wij in het grote geheel iets minder, maar vergeleken met kleine corporaties zoals de onze, staan wij op een subtop positie. Doordat ook zeer grote corporaties (groter dan 20.00 VHE) hierop scoren is het voor kleine corporaties moeilijker om in het topsegment mee te doen. Het heeft ook te maken met beleidskeuzes welke wij maken. De samenwerking met de zorgorganisatie heeft mede bepaald hoe wij omgaan met de ouderen in onze gemeenschap. Deze samenwerking zorgt voor tevreden klanten, zeker in het gezamenlijke pand het Hof van Breunissen.

Michel Hodes
Raad van Bestuur Woonstichting Gendt

Bijlage 3: Bronnenlijst

Algemeen

- Positionpaper
- Account voor databank Corporatie Benchmark Centrum

Ambities en Presteren naar Opgaven

- Jaarplannen en werk- of activiteitenplannen
- Meerjarenbeleidsplannen
- Bod van de corporatie aan de gemeente Lingewaard
- Prestatieafspraken met gemeente Lingewaard
- Evaluaties over de resultaten van de prestatieafspraken
- Beschreven opgaven (landelijk, regionaal, lokaal)
- Woonvisies van gemeente Lingewaard
- Jaarverslagen, volkshuisvestingsverslagen 2014, 2015, 2016 en 2017
- Beleidsnotities wonen en zorg en leefbaarheid
- Strategisch voorraadbeleid (SVB)
- Document Verkoopbeleid bezit
- Reglement inzake het slopen en het treffen van ingrijpende voorzieningen aan haar woongelegenheden
- Corporatiebenchmarkcentrum: indicatoren en overzichten

Presteren volgens Belanghebbenden (PvB)

- Verslagen van overleg met belanghebbenden
- Prestatieafspraken, convenanten, contracten met belanghebbenden
- Samenwerkingsovereenkomst HVG

Presteren naar Vermogen (PnV)

- Publicaties CFV en Aw
- De Oordeelsbrief van de minister van BZK
- Van het WSW: het Cijfermatig Perspectief en de Uitslagbrief Jaarrekeningen en jaarverslag
- Meerjarenbegrotingen en financiële meerjarenramingen
- Kwartaalrapportages, kasstroomberekeningen en bedrijfswaardeberekeningen
- Managementdocumenten met betrekking tot financiële risicoanalyses en scenario's en visie op vermogensinzet
- Overzicht onrendabele investeringen
- Van accountant: Managementletters, verslagen en brieven
- Treasurystatuut en treasuryjaarplan

Governance

- Documenten over planningsproces en monitoring van prestaties
- Documenten over toezicht, inclusief agenda
- Notulen vergaderingen Raad van Toezicht
- Documenten met betrekking tot het profiel van de Raad van Toezicht, statuten, reglementen en zelfevaluatie
- Toepassing Governancecode (VTW-checklist)

Bijlage 4: Geïnterviewde en geënquêteerde belanghebbenden

Raad van Bestuur

Michel Hodes

Raad van Commissarissen

Eric van Wissen, voorzitter

Jan Wezendonk

Managementteam

Dineke Obdam

Rob Vermeulen

Eric Mientjes

Personeelsvertegenwoordiging

Emy Lakerveld

Ferdi Groenen

Ria Nienhaus

Hans Vink

Dennis Rensen

Ondernemingsraad

Fons Janssen

Cora Barten

Tonnie de Jong

Gemeente Lingewaard

Ben Zweerink, beleidsmedewerker

Huurdersvereniging Gendt

Paul Verhoeven, voorzitter

Marlies Leenders

Collega-corporaties

Hanke Gielen, Waardwonen

Marc Jansen, Woonstichting Valburg

Zorg- en welzijnsinstellingen

Rita Spikker, Stichting Welzijn Lingewaard

Anita Chichecka, Vluchtelingenwerk

Marjo Geraedts, St Jozef Gendt - RijnWaal Zorggroep

Bewonerscommissie Burchtgraafstraat

Maria Derksen

Bijlage 5: Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaringen



drs. G.B.J. (Gérard) van Onna MRE

Gérard van Onna studeerde Fiscale Economie aan de Universiteit Tilburg, waarna hij meer dan tien jaar heeft gewerkt bij belastingadvieskantoren, zoals Deloitte en Ernst & Young. Binnen Ernst & Young Belastingadviseurs maakte hij deel uit van de branchegroepen vastgoed en woningcorporaties. Hij heeft zijn vastgoedkennis verder verbreed en verdiept met de studie Master of Real Estate (MRE) aan de Universiteit van Amsterdam (Amsterdam School of Real Estate).

Hij kan bogen op een brede ervaring met vastgoedgerelateerde vraagstukken op financieel, fiscaal en juridisch terrein, zoals het reorganiseren, structureren, begeleiden en uitvoeren van complexe transacties bij (middel-) grote nationale en internationale ondernemingen en woningcorporaties. Daarnaast voerde hij vele due diligence-onderzoeken uit bij vastgoedgerelateerde ondernemingen. Tevens heeft hij interim-opdrachten bij woningcorporaties uitgevoerd.

Hij is medeoprichter en lid van de Coöperatieve Vereniging Procorp te Zeist, die zich uitsluitend richt op het uitvoeren van maatschappelijke visitaties bij woningcorporaties.



mr. L.J.M.G. (Leon) Hulsebosch MRE

Leon Hulsebosch studeerde Nederlands Recht aan de Erasmus Universiteit te Rotterdam. Hij heeft daarna jarenlange ervaring opgedaan met onroerendgoedbeleggingen, zoals woningen en commercieel vastgoed bij het Vastgoed Investment Centre van Aegon Nederland. Na zijn postdoctorale opleiding vastgoedkunde (MRE) aan de Universiteit van Amsterdam 'Amsterdam School of Real Estate' (1991) werd hij lid van het Management Team van Fortis Vastgoed Beleggingen, verantwoordelijk voor de verwerving van beleggingsvastgoed voor institutionele en particuliere beleggers.

Uitgebreide ervaring heeft hij in het coördineren van complexe aankoopprocessen zoals de overname van (omvangrijke) vastgoedbeleggings- en ontwikkelingsportefeuilles, al dan niet in vennootschapsstructuren, de initiëring en (mede)projectontwikkeling en realisatie van zowel woningbouwprojecten als commercieel vastgoed en het voor beleggers beheersen en managen van de daaraan verbonden risico's.

Hij is medeoprichter en lid van de Coöperatieve Vereniging Procorp te Zeist, die zich uitsluitend richt op het uitvoeren van maatschappelijke visitaties bij woningcorporaties.

ONAFHANKELIJKHEIDSVERKLARING

Coöperatieve vereniging Procorp U.A.

Plaats: Zeist

Datum: 17 mei 2018

Coöperatieve vereniging Procorp U.A. verklaart hierbij dat de visitatie van

WOONSTICHTING GENDT

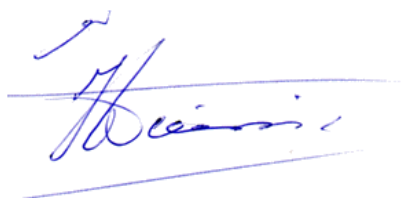
in 2018 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Coöperatieve vereniging Procorp U.A. heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de twee jaren voorafgaand aan de visitatie heeft Coöperatieve vereniging Procorp U.A. een enkele zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad.

In de komende twee jaren na afloop van de visitatie zal Coöperatieve vereniging Procorp U.A. geen zakelijke relatie met de corporatie hebben.

Namens Coöperatieve vereniging Procorp U.A.



mr. H. Wilbrink

Coöperatieve vereniging Procorp U.A. • 1e Hogeweg 198 • 3701 HL Zeist
E info@pro-corp.nl • www.pro-corp.nl

ONAFHANKELIJKHEIDSVERKLARING VISITATOREN

Plaats: Zeist

Datum: 17 mei 2018

Ondergetekenden, leden van de visitatiecommissie van:

WOONSTICHTING GENDT

verklaren hierbij dat de maatschappelijke visitatie in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

De leden van de visitatiecommissie hebben geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier jaren voorafgaand aan de visitatie hebben de leden geen enkele zakelijke dan wel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie gehad.

In de komende twee jaren na afloop van de visitatie de leden geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij de corporatie.

Voorzitter van de visitatiecommissie



drs. G.B.J. van Onna MRE

Secretaris van de visitatiecommissie



mr. L.J.M.G. Hulsebosch MRE

Coöperatieve vereniging Procorp U.A. • 1^e Hogeweg 198 • 3701 HL Zeist
E info@pro-corp.nl • www.pro-corp.nl