



WONINGSTICHTING WOENSRECHT

raeflex
?

Visitatierapport

Woningstichting Woensdrecht

2014 - 2017





Visitatierapport

Woningstichting Woensdrecht

2014-2017



WONINGSTICHTING WOENSDRECHT

Bennekom, 18 juli 2018

Colofon

Raeflex

Kierkamperweg 17B
6721TE Bennekom
W.dewater@raeflex.nl
Www.raeflex.nl

Visitatiecommissie

De heer drs. H. van Santen, voorzitter
Mevrouw drs. W.M.R. de Water, algemeen commissielid
De heer J. Zandvliet, secretaris

Voorwoord

Raeflex voert sinds 2002 professionele, onafhankelijke, externe visitaties bij woningcorporaties uit; in totaal rondde Raeflex bijna 330 visitatietrajecten af. Om onze onafhankelijke positie ten aanzien van woningcorporaties te waarborgen, verrichten wij geen overige advieswerkzaamheden. Onze visitaties worden merendeels uitgevoerd door externe visitatoren. Dit zijn professionals uit de wetenschap, de overheid en het bedrijfsleven die niet bij Raeflex in dienst zijn. Raeflex is geaccrediteerd door de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland (SVWN).

Sinds 2015 is de verplichting tot visitatie opgenomen in de Woningwet en in de Veegwet in 2017 is opgenomen dat de Aw de visitatietermijnen strikt gaat handhaven op vier jaar. Daarmee zien wij vanuit Raeflex dat visitatie een grotere rol gaat spelen in de toezichtinstrumenten die er voor woningcorporaties bestaan.

Vanuit Raeflex willen we corporaties tijdens de visitaties meer bieden dan 'afvinklijsten' en het voldoen aan de verplichting. Visitatie is een waardevol instrument om corporaties te spiegelen op hun geleverde prestaties, de oordelen van belanghouders en om verbetertips mee te geven. Gelukkig biedt de visitatiemethodiek die wij sinds 2014 gebruiken mogelijkheden om toekomstgerichte aanbevelingen mee te geven en binnen de visitatiemethodiek maatwerk te leveren.

Onze visitatierapporten zijn toekomstgericht en helder geschreven.

Met veel genoegen leveren wij dit rapport op dat uitgaat van de visitatiemethodiek 5.0. Wij feliciteren Woningstichting Woensdrecht met het behaalde resultaat en hopen dat het rapport aanknopingspunten biedt voor de eigen verbeteragenda. Ten slotte hopen wij dat ook de belanghebbenden van Woningstichting Woensdrecht zich herkennen in het rapport en kritische sparringpartners zijn en blijven voor de corporatie.

Vanuit Raeflex willen wij iedereen die heeft bijgedragen aan deze visitatie en het visitatierapport hartelijk danken!

Wilma de Water
directeur

Inhoud

Voorwoord	3
Inhoud	5
Deel 1 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort	
A Recensie	9
B Scorekaart Woningstichting Woensdrecht	13
C Scorekaart in beeld Woningstichting Woensdrecht	15
D Samenvatting in beeld Woningstichting Woensdrecht	17
E Reactie Woningstichting Woensdrecht	19
Deel 2 Toelichting op de beoordelingen, per perspectief	
1 Visitatie bij Woningstichting Woensdrecht	23
1.1 Schets Woningstichting Woensdrecht	23
1.2 Werkgebied Woningstichting Woensdrecht	24
2 Presteren naar Opgaven en Ambities	25
2.1 Beschrijving van de opgaven	25
2.2 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven	26
2.3 Conclusies en motivatie: Presteren naar Opgaven	26
2.4 Beschrijving van de ambities in relatie tot de opgaven	29
2.5 Beoordeling visitatiecommissie: Ambities in relatie tot de opgaven	29
2.6 Totaalbeoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven en Ambities	30
3 Presteren volgens Belanghebbenden	31
3.1 De belanghebbenden van Woningstichting Woensdrecht	31
3.2 Beoordeling belanghebbenden	32
3.3 Verbeterpunten belanghebbenden	33
3.4 Conclusies en motivatie	34
4 Presteren naar Vermogen	39
4.1 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Vermogen	39
4.2 Conclusies en motivatie	39
5 Governance	43
5.1 Beoordeling visitatiecommissie: Governance	43
5.2 Conclusies en motivatie	44
Deel 3 Bijlagen bij het rapport	
Bijlage 1 Onafhankelijkheidsverklaring	51
Bijlage 2 Curricula vitae	53
Bijlage 3 Bronnenlijst	59
Bijlage 4 Lijst geïnterviewde personen	61
Bijlage 5 Prestatietabel	63
Bijlage 6 Meetschaal	71
Bijlage 7 Position paper	73

Deel 1

Beoordeling van de maatschappelijke prestaties,
in het kort



A Recensie

Terugblik op visitatie 2007-2011

Bij de vorige visitatie¹ scoorde Woningstichting Woensdrecht in 2011 gemiddeld een 6,9. De commissie typeerde Woningstichting Woensdrecht als een alerte en attente corporatie, die zich sterk richt op het opvangen van signalen uit haar eigen werkomgeving.

Een gedreven organisatie, die ambitieus een aantal opgaven in initiatieven omzet.

De commissie gaf de corporatie mee dat op de volgende terreinen ontwikkeling mogelijk was:

- Realiseren van projecten met meerdere partners door samenwerking in de combinatie van wonen, welzijn en zorg. Daar als organisatie ook verder op toegerust worden.
- Mogelijkheden pakken om meer te investeren, gebaseerd op de gezonde financiële positie.
- De volkshuisvestelijke prestaties in lijn brengen met de ambities.

De huidige visitatiecommissie constateert, terugkijkend op de vorige visitatie, dat Woningstichting Woensdrecht in opwaartse lijn met de opmerkingen van de vorige visitatiecommissie aan de slag is geweest. De resultaten van de versnelling richting het eind van de visitatieperiode beginnen in beleid en in uitvoering zichtbaar te worden. De organisatie heeft de blik naar buiten gericht, werkt intensief samen met enkele partijen op het terrein van welzijn en zorg en de woningstichting heeft in de visitatieperiode projecten opgeleverd waarvoor ze van belanghebbenden lof oogst. De implementatie van de Woningwet en enkele mutaties binnen de organisatie hebben een deel van de visitatieperiode gezorgd voor een meer interne focus. De position paper dat door de corporatie is geschreven voor de visitatie 2014-2017, is behulpzaam geweest in het voeren van de visitatiegesprekken. In de position paper zijn de zeven ambities voor de komende jaren helder geformuleerd.

Resultaten visitatie 2014-2017

Stevig verankerd in de gemeente Woensdrecht

De corporatie is actief in de kernen binnen de gemeente Woensdrecht. De sociale woningvoorraad heeft van oudsher in de gemeente een relatief beperkte omvang. De corporatie heeft met dit gegeven een belangrijke rol en taak in het huisvesten van de sociale doelgroep. De woningstichting staat bij haar belanghouders bekend als een betrouwbare partner die midden in de samenleving staat, met een dienstverlening op een goed niveau. De corporatie wordt hierop herkend en erkend. Woningstichting Woensdrecht maakt zelfstandig wonen toegankelijk voor bewoners met een lager inkomen, in het bijzonder voor ouderen en mensen die zorg vragen.

Goede relatie en samenwerking met belanghouders

Zowel huurders, gemeente, zorg- en welzijnsorganisaties zijn vrijwel zonder uitzondering zeer tevreden over de prestaties van en de relatie met Woningstichting Woensdrecht. De corporatie is een partner waar je op kunt rekenen, die meer doet dan alleen antwoord geven op een vraag.

¹ De vorige visitatie werd gepubliceerd op 1-7-2011. In het rapport staat dat die visitatie betrekking had op de periode 2007-2011. Feitelijk gaat het om 2007-2010 en de eerste helft van 2011.

De lijnen zijn kort, men kent elkaar en er wordt indien nodig snel geschakeld. Dit geldt zowel voor de samenwerking op bestuurlijk niveau als voor de samenwerking in de uitvoering. Regionaal zijn er prestatieafspraken voor de periode 2017-2020 opgesteld. Vanaf 2018 gaan de gemeente, Huurders Belangenvereniging Woningstichting Woensdrecht en de corporatie op gemeentelijk niveau gezamenlijk prestatieafspraken maken.

De belanghouders vinden dat de woningstichting meedenkt, maar tegelijkertijd ook een organisatie is van procedures, regels en (te) strakke interpretatie van de wet. Hier minder strikt aan vasthouden is wat de belanghouders betreft dan ook het devies. Daarnaast zou een aantal belanghouders graag strategisch bestuurlijk meer in gesprek met de woningstichting gaan. Bijvoorbeeld over langer zelfstandig thuis en de rol van gemeente, corporatie en zorginstelling. Deze behoefte leeft bij de zorg.

Partner in de kernen

Woningstichting Woensdrecht is een partner waar de bewoners in de kernen op kunnen rekenen. De corporatie kent de opgave en weet wat er leeft en investeert gericht. Er zijn korte lijnen met de bewoners en de gemeente. In Putte heeft de corporatie in het centrum nieuwbouw opgeleverd, in 2018 wordt het nieuwbouwcomplex door zorgorganisatie Amarant en haar cliënten in gebruik genomen. In Woensdrecht spant de corporatie zich met de lokale welzijnsorganisaties in om de vitaliteit van de kern te waarborgen, door in 't Blickvelt regulier wonen (DAEB en niet-DAEB), wonen voor zorgbehoevenden, een zorgbureau, een semiopenbare tuin en de verhuur van commerciële ruimten aan welzijnsinstellingen (mini supermarkt, dorpspunt) te combineren. Met de investering in de RaadhuisPassage in 2013 heeft de corporatie een hoogwaardige bijdrage geleverd aan het centrum van Hoogerheide. In Hoogerheide heeft de corporatie meerdere projecten voltooid, juist ook middenin de economische crisis, en wordt aan meerdere projecten gewerkt. Het contact met de dorpsplatforms is goed. In de visitatieperiode heeft de woningstichting door de implementatie van de nieuwe Woningwet een meer faciliterende rol op het terrein van leefbaarheid ingenomen.

Oog voor de kwetsbare huurder

Woningstichting Woensdrecht zet zich actief in voor huurders met een zorgbehoefte, betaalbaarheidsrisico's en psychisch kwetsbaren. De corporatie onderhoudt nauw contact met de gemeente, de dorpsplatforms, zorgorganisaties, maatschappelijk werk, het OGGZ-team en de Brede Welzijnsinstelling Woensdrecht om acute individuele situaties daadkrachtig op te pakken. De corporatie verhuurt diverse woningen en wooncomplexen aan zorg- en welzijnsinstellingen, zowel in intramurale als in extramurale vorm. De corporatie heeft met 32% een relatief groot aandeel zorgtoegankelijke woningen, in lijn met de behoeften in een vergrijzende plattelandsgemeente.

PDCA-cyclus wordt rond gemaakt

De commissie constateert dat bij Woningstichting Woensdrecht alle onderdelen van de PDCA-cyclus op goede wijze in de organisatie zijn geborgd. De corporatie doorloopt de gehele cyclus, stuurt tijdig bij en de periodieke managementrapportages zijn van een kwalitatief hoog niveau. De organisatie is hier in de periode waarop de visitatie betrekking heeft in gegroeid; in de jaren 2013 tot en met 2015 is het ondernemingsplan niet geactualiseerd. In de jaarplannen is het ondernemingsplan 2009-2012 als kader gehanteerd. Het ondernemingsplan 2016-2019 vormt mede de basis voor de consistente wijze waarop de PDCA-cyclus vanaf 2016 wordt doorlopen.

Zeer gezonde financiële positie

De corporatie is sterk financieel gedreven en is financieel zeer gezond. De visitatiecommissie constateert dat de corporatie gedegen financieel beleid heeft. In de periode 2012-2017 heeft de corporatie actief gestuurd op het vrijwel naar nul terugbrengen van de leningportefeuille. De woningcorporaties heeft door middel van herstructurering en (vervangende) nieuwbouw invulling gegeven aan de volkshuisvestelijke opgave in de gemeente Woensdrecht. Enkele geplande investeringen hebben vertraging opgelopen. De woningcorporatie is pas aan het eind van de visitatieperiode plannen gaan maken voor een forser investeringsprogramma. Dit heeft lage rentelasten en zeer gezonde financiële ratio's tot gevolg. Tegelijkertijd constateert de commissie dat de meer dan gezonde financiële positie geen doel op zich mag zijn, net als bij de vorige visitatie constateert deze commissie dat de corporatie meer had kunnen investeren.

Opgave komende jaren: volkshuisvestelijke meerwaarde vergroten

In de komende jaren staat Woningstichting Woensdrecht voor een aantal grote uitdagingen, met name op het terrein van de verduurzaming, mogelijkheden om bezit aan te kopen, de veranderende doelgroep (als gevolg van vergrijzing en een toename van het aantal zorgbehoevenden en kwetsbare huurders) en de extramuralisering. Hoewel er door de corporatie de afgelopen jaren al beleid is ingezet om hierop in te spelen, is de opgave omvangrijk. Voor de corporatie is het van belang om tijdig een aangescherpte visie en acties te formuleren, daarover met haar belanghebbenden in gesprek te gaan en tot actie over te gaan. Zo kan de corporatie haar volkshuisvestelijke meerwaarde voor de inwoners van de gemeente verder vergroten en recht doen aan de opgaven voor de komende jaren.

Professionalisering van de governance

De Raad van Toezicht (RvT) van Woningstichting Woensdrecht geeft op een steeds professionelere wijze invulling aan haar rollen als toezichthouder, klankbord en werkgever. De RvT heeft een duidelijk toetsingskader op basis waarvan hij voorstellen van de bestuurder toetst. De raad is divers samengesteld, werkt actief aan zijn samenstelling en voert jaarlijks een zelfevaluatie uit. In de verslaglegging van de RvT-vergaderingen is te zien dat actie- en/of aandachtspunten die uit de beschikbare verslagen van de zelfevaluaties naar voren komen daadwerkelijk worden opgepakt.

Sterke punten

- + Betrokken bij bewoners en opgave in de kernen.
- + Nieuwbouw van woningen (DAEB en niet-DAEB), commercieel vastgoed en voor zorg met lef.
- + Korte lijnen met gemeente, zorg en welzijn die leiden tot praktische resultaten voor de kwetsbare bewoner.
- + Veel waardering bij belanghouders.
- + Financieel zeer gezond, ruimte om te investeren.
- + Gestructureerde bedrijfsvoering.
- + Governance op orde (vanaf 2015).

Beleidsagenda voor de toekomst

De commissie geeft Woningstichting Woensdrecht de volgende verbeteringsuggesties mee:

- Invullen volkshuisvestelijke opgave: Ga door op de ingeslagen weg van investeren in verduurzaming, nieuwbouw en aankoop van woningen. Expliciteer de plannen en maak ze toetsbaar.
- Sneller van plan naar act: Versnel in het transformeren en verduurzamen van het woningbezit. Door de financiële gedrevenheid van de organisatie is er een te lange doorlooptijd tussen plannen maken en oplevering. Stel de maatschappelijke drive binnen de organisatie meer centraal, waarmee de volkshuisvestelijke impact van de corporatie verder kan worden vergroot.
- Samenwerking met bewoners, gemeente, zorg en welzijn: Ga de strategische dialoog gestructureerd en periodiek aan en organiseer tegenkracht. Vertel hoe de corporatie er financieel voorstaat en wat mogelijk is. Kom samen tot een maatschappelijke agenda voor de corporatie. Verken hierbij de ruimte om te groeien in een actieve en flexibele rol, waarbij regels en procedures minder centraal staan.
- Doelmatigheid: Maak explicieter op basis van welke afwegingen de corporatie stuurt op doelmatigheid en doeltreffendheid. Stuur hierop en rapporteer over de voortgang in de jaarplannen en de viermaandelijke rapportages. Communiceer hierover tevens op transparante en begrijpelijke wijze richting externe belanghebbenden, ter bevordering van de externe legitimatie van de corporatie.
- Participatie & legitimatie; Woningstichting Woensdrecht werkt op een goede en constructieve wijze samen met de Huurders Belangenvereniging Woningstichting Woensdrecht. Uitdaging voor de komende jaren is om te zorgen dat een brede groep bewoners die de diverse achterban vertegenwoordigt betrokken wil zijn en invloed uit kan oefenen op het beleid van de corporatie.

B Scorekaart Woningstichting Woensdrecht

Perspectief	Beoordeling volgens meetschaal*)						Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer per perspectief
	1	2	3	4	5	6			
Presteren naar Opgaven en Ambities									
Prestaties in het licht van de opgaven	7,0	7,0	7,0	8,0	7,0		7,2	75%	7,2
Ambities in relatie tot de opgaven							7,0	25%	
Presteren volgens Belanghebbenden									
Prestaties	7,9	6,8	7,4	7,6	7,1		7,4	50%	7,6
Relatie en communicatie							8,1	25%	
Invloed op beleid							7,3	25%	
Presteren naar Vermogen									
Financiële continuïteit							8,0	30%	6,6
Doelmatigheid							6,0	30%	
Vermogensinzet							6,0	40%	
Governance									
Besturing	Plan					7,0	7,0	33%	6,7
	Check					7,0			
	Act					7,0			
Intern toezicht	Functioneren RvC					6,7	6,6	33%	
	Toetsingskader					7,0			
	Toepassing Governancecode					6,0			
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie					7,0	6,5	33%	
	Openbare verantwoording					6,0			
1 Huisvesting van de primaire doelgroep						4 (Des)investeringen in vastgoed			
2 Huisvesting van bijzondere doelgroepen						5 Kwaliteit van wijken en buurten			
3 Kwaliteit van de woningen en woningbeheer						6 Overige/andere prestaties			

C Scorekaart in beeld Woningstichting Woensdrecht



D Samenvatting in beeld Woningstichting Woensdrecht

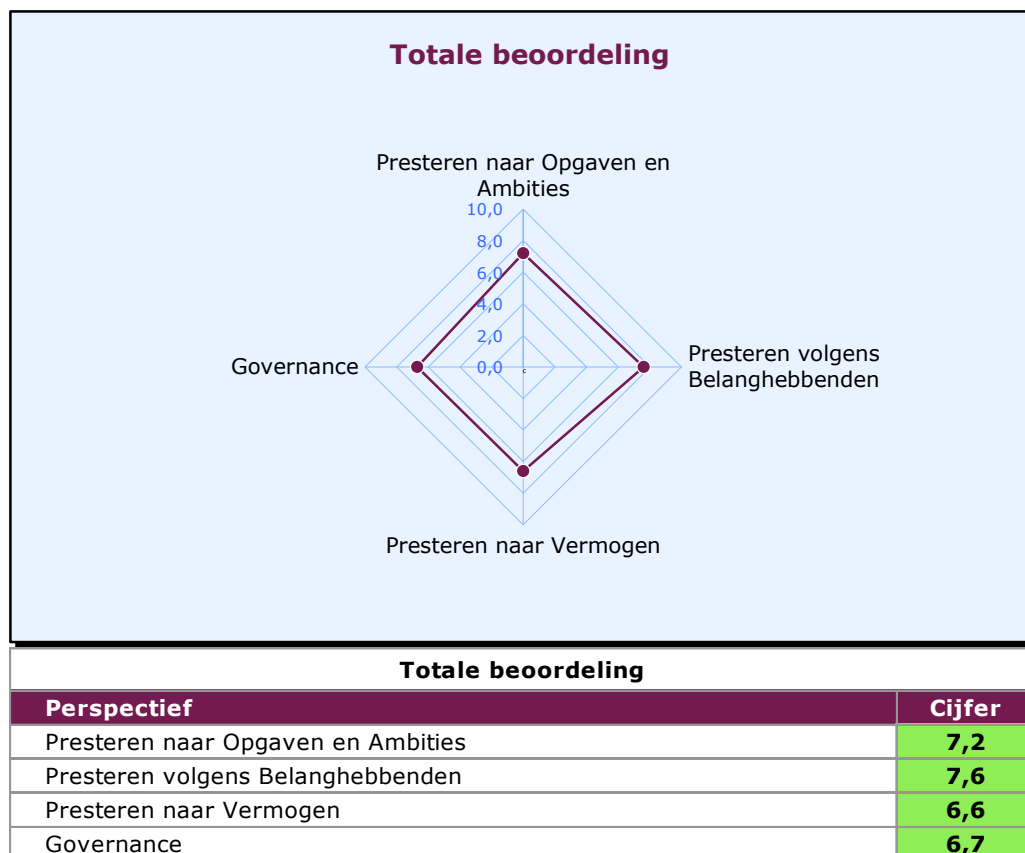
Visitatie Woningstichting Woensdrecht

Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 5.0-versie van de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, april 2014) en vond plaats tussen april 2018 en juli 2018. De vorige visitatie richtte zich op de periode 2007-2010 en werd in 2011 afgerond. Hierin scoorde Woningstichting Woensdrecht gemiddeld een 6,9. De commissie waardeerde de wijze waarop de corporatie naar vermogen presteerde het hoogst. Aedes heeft Woningstichting Woensdrecht dispensatie verleend om meer dan 4 jaar later een visitatie uit te laten voeren.

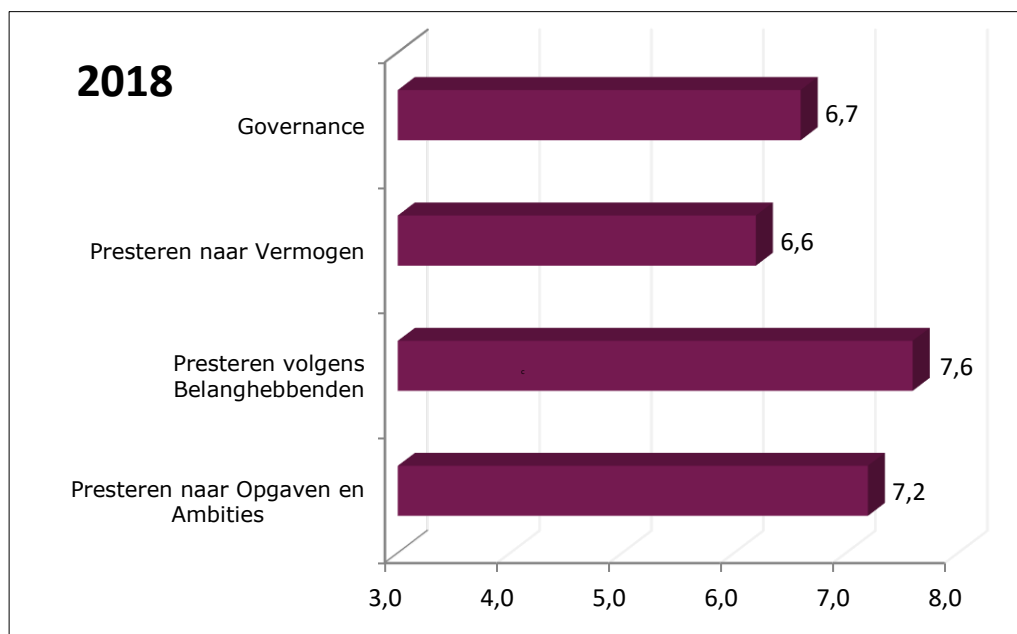
Korte schets Woningstichting Woensdrecht

Woningstichting Woensdrecht is opgericht in 1968. De corporatie beheert circa 1.145 woningen en is actief in de gemeente Woensdrecht. Bij Woningstichting Woensdrecht werken 14 medewerkers (11,75 fte). De leiding van de corporatie berust bij de directeur-bestuurder. Het interne toezicht bestaat uit vijf leden, van wie twee leden op voordracht van de huurders zitting hebben.

Beoordelingen Woningstichting Woensdrecht



De commissie komt tot de conclusie dat Woningstichting Woensdrecht ruim voldoende tot goed presteert. De prestaties van Woningstichting Woensdrecht op de verschillende prestatievelden zijn hierna kort samengevat:



Samenvatting in beeld Woningstichting Woensdrecht

Prestaties naar Opgaven en Ambities

1. Prestaties huisvesting **primaire doelgroep** zijn ruim voldoende. Relatief beperkte wachttijden en gezorgd voor doorstroming.
2. Naar behoefte en afspraken bijgedragen aan huisvesting **bijzondere doelgroepen**.
3. **Woningkwaliteit** en **duurzaamheid** bezit op orde. **Dienstverlening** op constant hoog niveau.
4. Stevig **geïnvesteerd in vastgoed**, nieuwbouw met grote positieve impact op vitaliteit kernen.
5. Conform opgaven invulling gegeven aan **kwaliteit van wijken en buurten**, korte lijnen met partners.

Prestaties volgens belanghebbenden

1. Belanghebbenden waarderen de **maatschappelijke prestaties** op de vijf prestatievelden met een **ruime voldoende** (3x) tot **goed** (2x).
2. Beoordeling **samenwerking** en de **invloed** positief.
3. **Flexibiliteit** tonen kan beter, sterk op regels en procedures gericht.
4. Zorgorganisaties vragen de corporatie in dialoog samen tot strategische agenda en uitvoeringsprogramma **langer thuis wonen** te komen.



WONINGSTICHTING WOENSDRICHT

1.263
verhuureenheden

Prestaties naar Vermogen

1. **Financiële continuïteit** is geborgd. Financieel gezond, sterke financiële functie, gestructureerd risicomanagement.
2. **Doelmatigheid** op orde, over gehele periode gezien sober en doelmatig.
3. **Vermogensinzet** voldoende, resultaten behaald. Het ruim beschikbare vermogen kan nog sterker bijdragen aan de volkshuisvestelijke bijdrage.

Governance

1. **Plan-Do-Check-Act-cyclus** zit ruim voldoende in elkaar. Visie is uitgewerkt en jaarlijks vertaald naar doelen.
2. Raad van Toezicht is complementair en steeds meer **rolbewust**. De **Governancecode** wordt toegepast.
3. **Betrekken belanghebbenden** actief, met name in dialoog met gemeenten, zorg, huurdersorganisatie, bewonersplatforms en welzijn.

E Reactie Woningstichting Woensdrecht

Reactie Woningstichting Woensdrecht op het visitatierapport



WONINGSTICHTING WOENSDRECHT

Bestuurlijke reactie Woningstichting Woensdrecht

In december 2017 is aan Raeflex opdracht verstrekt om een visitatie uit te voeren bij Woningstichting Woensdrecht. Om maximaal te leren van deze visitatie is voorafgaand aan de visitatiegesprekken een aantal stappen doorlopen. Zo is er een interne dialoog gevoerd aan hand van de position paper, is er een oriënterend gesprek gevoerd met de huurdersbelangenvereniging en is met de visitatiecommissie een rondgang door het woningbezit en de leefomgeving gemaakt.

Met deze visitatie wordt door een onafhankelijke organisatie een onderzoek verricht naar:

- de kwaliteit van de governance,
- de wijze waarop de belanghebbenden in de gelegenheid zijn gesteld invloed uit te oefenen op het beleid, en
- de resultaten van onze werkzaamheden, zowel uit het oogpunt van de volkshuishuisvesting als van het maatschappelijke belang van die werkzaamheden.

In juni 2018 is het visitatierapport gepresenteerd aan de Raad van Toezicht, de directeur-bestuurder en het managementteam. We zijn tevreden over de resultaten (gemiddeld een 7) die we met zijn allen neergezet hebben:

- | | |
|--|-----|
| • Presteren naar Opgaven en Ambities | 7,2 |
| • Presteren volgens Belanghebbenden | 7,6 |
| • Presteren naar Vermogen | 6,6 |
| • Presteren ten aanzien van Governance | 6,7 |

Woningstichting Woensdrecht herkent zich in het geschetste beeld. Wij zijn vooral trots op de score en waardering van de belanghebbenden omdat wij hier in het bijzonder op inzetten. Tegelijkertijd is er ruimte voor verbetering en biedt het onderzoek van de visitatiecommissie aanknopingspunten om hiermee aan de slag te gaan.

De verbinding met de zorgorganisaties, het beïnvloeden en op elkaar afstemmen van het beleid biedt kansen voor verbetering van de maatschappelijk prestaties. Wij constateren dat zowel onze woningcorporatie als de zorginstellingen vooral gefocust zijn op hun eigen kerntaken.

Dit is te verklaren vanuit de veranderende wet- en regelgeving, wijzigende financieringsstromen en organisatorische aanpassingen. Hopelijk dat deze randvoorwaarden de komende jaren verbeteren en een hogere toegevoegde waarde behalen.

Wij zijn erop gericht om onze volkshuisvestelijke meerwaarde te vergroten mede gezien onze mogelijkheden als financieel gezonde corporatie. Gebaseerd op ons geactualiseerde strategisch woningvoorraadbeleid is onze ambitie om de ingezette stijgende lijn aan investeringen en verbeteringen voort te zetten, de sociale woningvoorraad in de gemeente te waarborgen en onze bijdrage aan de verduurzaming te leveren. Wij zullen onze visie hierop aanscherpen en verankeren in ons beleid zodat de acties die hieruit voortvloeien zichtbaar worden in de maatschappij.

Wij danken iedereen die meegewerkt heeft aan de totstandkoming van dit onderzoek.

Was getekend:

Mr. B.C.C. Melis, voorzitter Raad van Toezicht

C.A.M.J. Mol, directeur-bestuurder

Woningstichting Woensdrecht, juli 2018

Deel 2

Toelichting op de beoordelingen, per perspectief



1 Visitatie bij Woningstichting Woensdrecht

Reden voor visitatie

In december 2017 heeft Woningstichting Woensdrecht opdracht gegeven om een visitatie uit te laten voeren. Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 5.0-versie van de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, april 2014) en vond plaats tussen april 2018 en juli 2018. De visitatiegesprekken hebben plaatsgevonden op 17 mei 2018. De vorige visitatie is afgerond in juli 2011. De corporatie heeft in januari 2016 aan Aedes dispensatie gevraagd om de visitatie uit te laten voeren, vanwege 'het grote aantal veranderingen vooral ingegeven door de nieuwe Woningwet, een aantal urgente maatschappelijke vraagstukken waarvoor een oplossing geboden moet worden, de recente wisseling van bestuur en de beperkte omvang van de organisatie'. Aedes heeft in juni 2016 besloten Woningstichting Woensdrecht dispensatie te verlenen tot 1 september 2018.

Het visitatieproces

Op basis van alle door de corporatie verzamelde informatie heeft vervolgens de kick-off en een rondleiding door delen van het woningbezit van de woningstichting in de kernen Hoogerheide, Woensdrecht en Putte plaatsgevonden. Op verzoek van de Huurders Belangenvereniging Woningstichting Woensdrecht heeft Raeflex een voorlichting over visitatie voor de bestuursleden van de huurdersorganisatie verzorgd. De visitatiegesprekken met interne en externe belanghouders voerde de commissie op 17 mei. Ter voorbereiding op de visitatiegesprekken zijn de prestatietabel en de position paper van te voren toegestuurd aan de belanghebbenden.

De commissie schreef vervolgens het visitatierapport, dat in concept aan de corporatie werd opgeleverd, waarna het rapport werd toegelicht en besproken. Na correctie van feitelijke onjuistheden werd het visitatierapport ter beoordeling of de methodiek correct is toegepast en de oordelen transparant tot stand zijn gekomen, voorgelegd aan de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland (SVWN) en vervolgens definitief opgeleverd.

De visitatie betreft de periode 2014-2017. De visitatie ervoor had betrekking op de periode 2007-2011. In de jaren 2012 en 2013 heeft de woningstichting dispensatie van Aedes verkregen om de visitatie uit te stellen. Derhalve ligt in deze visitatie het accent op de periode 2014-2017, maar weegt de commissie ook de jaren 2012 en 2013 mee in haar oordeel.

Samenstelling commissie

De visitatiecommissie bestond uit de heer H. van Santen (voorzitter), mevrouw W. de Water en de heer J.K. Zandvliet (secretaris). In bijlage 2 zijn de curricula vitae van de commissieleden opgenomen.

1.1 Schets Woningstichting Woensdrecht

Woningstichting Woensdrecht is opgericht in 1968. De woningcorporatie beheert 1.145 woningen in de gemeente Woensdrecht. Deze gemeente telt 21.769 inwoners. Belangrijkste belanghebbenden zijn de Huurders Belangenvereniging Woningstichting Woensdrecht, Stichting TanteLouise-Vivensis, Titarel, GGZ Westelijk Noord-Brabant, de brede welzijnsinstelling Woensdrecht, Zorgcoöperatie Putte, Dorpspunt 't Blickvelt, Woensdrecht Werkt en de dorpsplatforms in Putte en Woensdrecht. In dit werkgebied zijn ook de woningstichtingen Mooiland en Stadlander actief.

Zij beheren 90 respectievelijk 635 woningen in de gemeente Woensdrecht. Mooiland beheert landelijk verspreid circa 26.000 sociale huurwoningen, Stadlander beheert circa 15.000 sociale huurwoningen in de regio West-Brabant en Tholen. Bij Woningstichting Woensdrecht werken 14 medewerkers; in totaal 11,75 fte. De leiding van de corporatie berust bij de directeur-bestuurder. Het interne toezicht bestaat uit vijf leden, van wie twee leden namens de huurders in de Raad van Toezicht zitting hebben. Per 1 juni 2015 is de heer C.A.M.J. Mol aangetreden als nieuwe directeur-bestuurder. Hij volgde de heer H. de Wolf op, die in verband met pensionering uit dienst trad.

1.2 Werkgebied Woningstichting Woensdrecht

Woningstichting Woensdrecht is alleen werkzaam in de gemeente Woensdrecht. De kernen liggen op en om de Brabantse Wal. Het is een plattelandsgebied. De woningmarkt in dit gebied kenmerkt zich door het hoge aantal eengezinswoningen en kent een relatief beperkt aandeel sociale huurwoningen (19% in de gemeente Woensdrecht).

2 Presteren naar Opgaven en Ambities

Dit hoofdstuk gaat enerzijds over de prestaties van Woningstichting Woensdrecht in relatie tot de externe opgaven die zich in het werkgebied, landelijk en regionaal voordoen. Anderzijds beoordeelt de commissie of Woningstichting Woensdrecht eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties heeft geformuleerd en of deze passend zijn bij de externe opgaven in het werkgebied.

2.1 Beschrijving van de opgaven

Woonvisie, prestatieafspraken en strategisch portefeuillebeleid

De opgaven in het werkgebied van Woningstichting Woensdrecht zijn in de periode 2014-2017 voornamelijk vastgelegd in lokale en regionale prestatieafspraken, de gemeentelijke woonvisie en woningmarktonderzoeken. De belangrijkste gemeentelijke opgaven zijn vastgelegd in de woonvisie (2016) van en prestatieafspraken met de gemeente Woensdrecht. De gemeentelijke prestatieafspraken betreffen werkafspraken, prestatieafspraken conform de nieuwe Woningwet zijn nog niet lokaal gemaakt. De gemeentelijke prestatieafspraken dienen hun basis te gaan vinden in de prestatieafspraken Brabantse Wal en Tholen 2017-2020. Mede op basis van diverse woningmarktonderzoeken zijn de opgaven weergegeven in het strategisch portefeuillebeleid dat in 2017 is opgesteld. Daarnaast heeft de woningstichting in samenspraak met haar belanghouders het Ondernemingsplan 2016-2019 "*Andere tijden; behoud de kern & stimuleer vooruitgang*" opgesteld. De corporatie en belanghebbenden zijn vanaf 2016 gestart met het op papier expliciteren van de opgaven. In de daaraan voorafgaande jaren is er impliciet op voortschrijdend inzicht en onder andere op basis van mondelingen afspraken gehandeld. Dit is gebleken uit de gevoerde gesprekken. De regionale prestatieafspraken en de woonvisie zijn sterk op hoofdlijn en bieden ruimte voor eigen invulling. De commissie heeft haar oordeel met betrekking tot de prestaties op de velden huisvesting van de primaire doelgroep, (des)investeringen in vastgoed, huisvesting van bijzondere doelgroepen, kwaliteit van wijken en buurten en de kwaliteit van de woningen en woningbeheer op de onderhavige stukken gebaseerd.

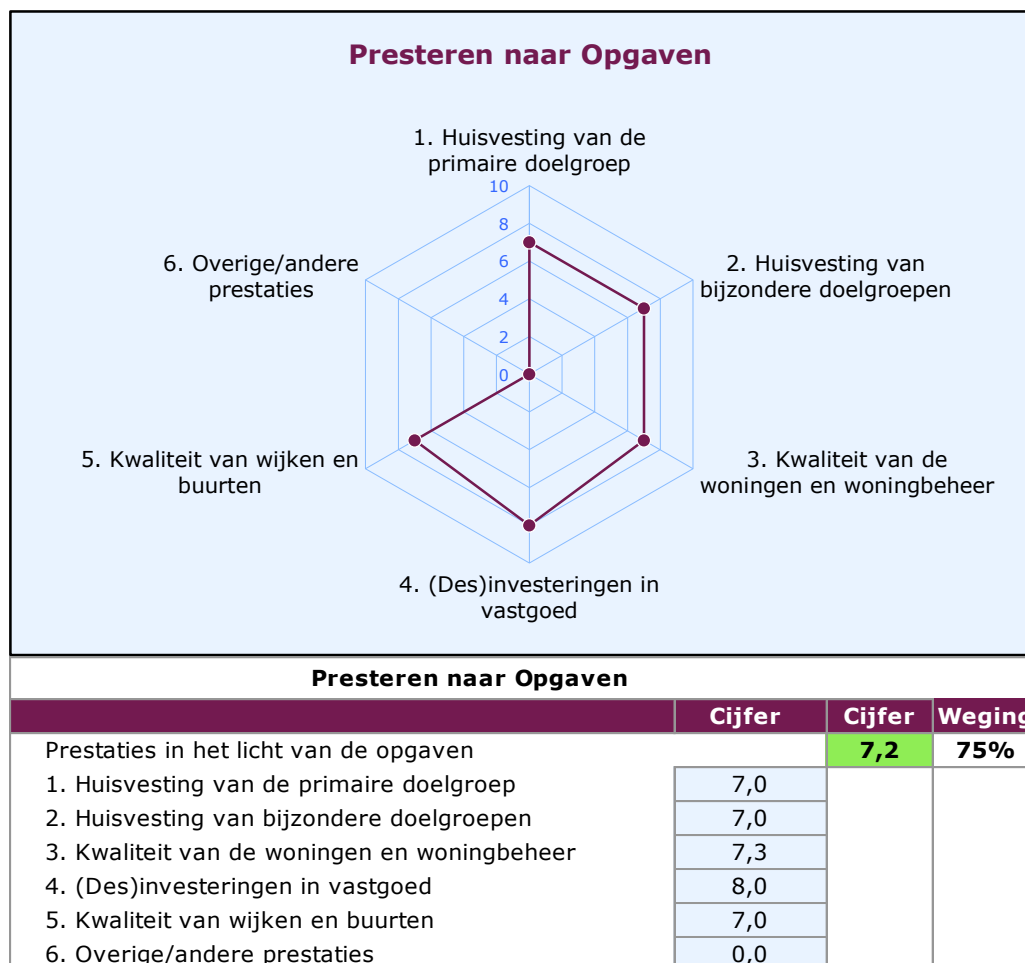
Landelijk Energieconvenant

In het [Convenant Energiebesparing Huursector](#) van 28 juni 2012 als onderdeel van het Energieakkoord is afgesproken dat woningcorporaties hun woningbezit gaan verduurzamen naar gemiddeld energielabel B in 2020 op sectorniveau. Hoewel corporaties de laatste jaren substantieel meer zijn gaan investeren in verduurzaming, wordt dit doel op basis van de huidige plannen van corporaties niet gehaald. Daarom zijn er in 2017 nieuwe afspraken vastgelegd. Die afspraken zijn dat woningcorporaties een inhaalslag zullen maken om in 2021 gemiddeld energielabel B op sectorniveau te bereiken en de sector zal er ook voor zorgen dat al hun woningen in 2050 CO₂-neutraal zijn. Dat is afgesproken in de [Woonagenda 2017-2021](#) met de titel 'Aan de slag in buurten, wijken, dorpen en steden'.

Daarmee geeft de corporatiesector aan dat hij zelf verantwoordelijkheid wil nemen voor het realiseren van de energiebesparing die voor de sector is afgesproken in het [Energieakkoord](#)². Bovendien is er in de Woonagenda vastgelegd dat iedere corporatie in 2018 een vastgesteld plan heeft om in 2050 een CO₂-neutraal woningbezit te hebben.

De prestaties worden beoordeeld in het licht van de opgaven in het werkgebied, ingedeeld volgens de vijf meetpunten van de methodiek. In bijlage 5 is deze onderverdeling nader uiteengezet.

2.2 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven



2.3 Conclusies en motivatie: Presteren naar Opgaven

De commissie beoordeelt het Presteren naar Opgaven met een 7,2. Woningstichting Woensdrecht presteert ruim voldoende tot goed op de verschillende prestatievelden.

Huisvesting van de primaire doelgroep

De commissie waardeert dit onderdeel met een 7,0.

² Nieuwsbrief Rijksoverheid augustus 2017: "Woningcorporaties aan zet voor Energiebesparing".

Het huisvesten van de primaire doelgroep betreft de onderwerpen woningtoewijzing, doorstroming en betaalbaarheid. Woningstichting Woensdrecht heeft ruim voldoende gepresteerd op deze thema's.

Gedurende de visitatieperiode is het aantal sociale huurwoningen van de woningstichting licht toegenomen. De corporatie heeft vanaf 2017 bij de jaarlijkse huurverhoging gestuurd op prijs-kwaliteit en bij woningen met een huur van meer dan 80% van maximaal redelijk de huur niet verhoogd. De feitelijke huur als percentage van de maximaal redelijke huur ligt met 72,1% op het landelijk gemiddelde.

Bij de toewijzing van woningen geeft de corporatie in de gehele visitatieperiode uitvoering aan vigerende wet- en regelgeving (passend toewijzen en minimaal 80 procent van de voorraad toewijzen aan de primaire doelgroep). De wachttijden voor een woning zijn beperkt (4,3 maanden in 2016). Bij de in 2017 opgestelde portefeuillestrategie heeft de corporatie onderzoek gedaan naar de woningbehoefte van de sociale doelgroep en op basis daarvan haar strategie bepaald.

Op het gebied van doorstroming heeft de woningstichting door nieuwbouw gezorgd voor mogelijkheden voor ouderen om naar levensloopgeschiktere woningen door te stromen. Daarbij hebben ouderen ruimte geboden voor jongere huishoudens om in te stromen in de eengezinswoningvoorraad. Voor middeninkomens stelt de corporatie ruim 60 markthuurloningen (niet-DAEB) beschikbaar. Tijdens de visitatieperiode is het markthuuraanbod met 9 woningen uitgebreid.

Huisvesting van bijzondere doelgroepen

De commissie waardeert dit onderdeel met een 7,0. Bij het onderdeel 'huisvesting van bijzondere doelgroepen' beoordeelt de commissie de prestaties op het gebied van wonen, zorg en welzijn (combinatie huisvesting en dienstverlening) ten behoeve van ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoeften, personen met een lichamelijke, psychiatrische of verstandelijke beperking en overige huishoudens die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen.

Woningstichting Woensdrecht voorziet in de behoefte naar huisvesting voor bijzondere doelgroepen binnen het werkgebied en de daarover gemaakte afspraken met diverse partijen. De corporatie verhuurt diverse woningen en wooncomplexen aan zorg- en welzijnsinstellingen, zowel in intramurale als in extramurale vorm. In januari 2014 leverde de corporatie een complex met 15 studio's voor intramurale zorg op. Voor het welzijn van ouderen en zorgbehoevenden in de kern Woensdrecht heeft 't Blickvelt een belangrijke functie: hier wordt in een complex in eigendom van de corporatie regulier wonen (DAEB en niet-DAEB), wonen voor zorgbehoevenden, een zorgbureau, een semiopenbare tuin en de verhuur van commerciële ruimten aan welzijnsinstellingen (mini-supermarkt, dorpspunt) gecombineerd. De corporatie heeft met 32% een relatief groot aandeel zorgtoegankelijke woningen. Dit aandeel is in de visitatieperiode licht toegenomen.

Kwaliteit van de woningen en woningbeheer

De commissie waardeert dit onderdeel met een 7,3 (samengesteld cijfer).

De kwaliteit van de woningen en woningbeheer omvat de woningkwaliteit, kwaliteit van dienstverlening en energie en duurzaamheid. De woningkwaliteit waardeert de commissie met een 7, de kwaliteit van de dienstverlening met een 8 en de duurzaamheid met een 7.

De kwaliteit van de woningen is met een 7 beoordeeld. Woningstichting Woensdrecht investeert consequent in het onderhoud en de verbetering van haar woningen. De corporatie weet haar instandhoudingskosten op een betaalbaar niveau te houden en scoort gemiddeld (score B) in de Aedes-benchmark 2017 op het gebied van onderhoud en verbetering.

Op het thema energie en duurzaamheid heeft Woningstichting Woensdrecht conform opgaven gehandeld. Dat heeft de commissie met het cijfer 7 beoordeeld. Het aandeel woningen met een A, A+ en B label is met 9,5% toegenomen in de periode 2014-2017. Dat heeft de corporatie gedaan door onder andere isolatie, plaatsing van duurzamere Cv-ketels en de realisatie van nieuwbouw met energielabel A+ en A++.

In de Aedes-benchmark 2017 scoort de corporatie in de midden categorie (B) op duurzaamheid. De corporatie heeft met een gemiddelde Energie Index van 1,60 (label B) duurzamer bezit dan landelijk gemiddeld (Energie Index van 1,73). In de periode 2008-2014 is 20% energiebesparing gerealiseerd. De corporatie rekent de investeringen in verduurzaming door in de huur, tot 2016 door middel van een eenmalige huurverhoging en vanaf 2017 verdisconteerd in de jaarlijkse huurverhoging.

De dienstverlening van de woningstichting is goed en wordt door de visitatiecommissie met een 8,0 beoordeeld. In de Aedes-benchmark lag de totaalscore huurdersoordeel in 2015, 2016 en 2017 rond de 8,0. Dit staat gelijk aan de hoogste categorie (A). Op het gebied van huuropzeggingen en reparaties scoort de klanttevredenheid structureel het hoogst, tussen rapportcijfer 8,0 en 9,0.

(Des)investeren in vastgoed

De commissie waardeert dit onderdeel met een 8,0. Bij de beoordeling van (des)investeren in vastgoed staan de prestaties op de thema's nieuwbouw, sloop/samenvoeging, renovatie/groot onderhoud, maatschappelijk vastgoed en verkoop centraal.

De visitatiecommissie constateert dat Woningstichting Woensdrecht ruimschoots aan de opgaven in het investeren in vastgoed heeft voldaan. De afgelopen jaren zijn meerdere plannen opgeleverd. In totaal bouwde de corporatie 53 woningen tussen 2014 en 2017 en werden 32 woningen gesloopt. In 2013 heeft de corporatie 63 woningen opgeleverd, een combinatie van DAEB, niet-DAEB en woonzorgwooneenheden. De opgeleverde projecten zijn het resultaat van gezamenlijke planvorming van de gemeente, zorgorganisaties en de corporatie. Met de investering in de RaadhuisPassage in Hoogerheide in 2013 heeft de corporatie een belangrijke bijdrage geleverd aan de kwaliteit en vitaliteit van het centrum van de kern. Het commerciële vastgoed dat leeg kwam in Woensdrecht heeft de corporatie met een maatschappelijke bestemming verhuurd aan welzijnspartijen. De corporatie heeft met het oog op het beschikbaar houden van de sociale huurvoorraad in de visitatieperiode zeer beperkt woningen verkocht.

Kwaliteit van wijken en buurten

De commissie waardeert dit onderdeel met een 7,0.

Bij de beoordeling van de kwaliteit van wijken en buurten neemt de commissie de prestaties ten aanzien van leefbaarheid, wijk- en buurtbeheer en aanpak van overlast in ogenschouw.

Woningstichting Woensdrecht geeft conform opgaven invulling aan haar werk in wijken en buurten door middel van samenwerking met bewoners en partners. In de gemeente Woensdrecht spelen geen structurele leefbaarheidsproblemen. In de visitatieperiode heeft de woningstichting door onder andere de herziene wet- en regelgeving een meer faciliterende rol op het terrein van leefbaarheid ingenomen.

De corporatie voldoet daarmee aan de wettelijke vereisten. De woningstichting is onder andere actief in het sociaal beheer en door overlastbestrijding. De corporatie onderhoudt nauw contact met de gemeente, de dorpsplatforms, zorgorganisaties, maatschappelijk werk, het OGGZ-team en de Brede Welzijnsinstelling Woensdrecht om de leefbaarheid te waarborgen en acute individuele situaties daadkrachtig op te pakken.

2.4 Beschrijving van de ambities in relatie tot de opgaven

Woningstichting Woensdrecht had een ondernemingsplan 2009-2012. In 2016 heeft de corporatie voor de periode 2016-2019 een ondernemingsplan opgesteld waarin zij haar ambities verwoord. In de tussenliggende periode heeft de corporatie in lijn met het ondernemingsplan 2009-2012 geacteerd en heeft geen actualisatie plaatsgevonden van het oude plan. De corporatie verklaart het niet actualiseren en zonder formeel besluit continueren van de koers van het ondernemingsplan 2009-2012 door de onzekerheid tijdens de economische crisis en de veranderingen in wet- en regelgeving. In het ondernemingsplan 2016-2019 staat de volgende missie centraal:

"Woningstichting Woensdrecht maakt zelfstandig wonen toegankelijk voor inwoners in haar thuismarkt, de gemeente Woensdrecht, in het bijzonder voor ouderen en mensen die zorg vragen. We staan dicht bij de praktijk, werken aan vertrouwen en draagvlak onder inwoners, woningzoekenden en andere belanghouders in de gemeente. We bieden bewoners woonkeuzes, handelen snel en doordacht bij het oplossen van woonvraagstukken. Samen met bewoners, de gemeente en andere belanghouders werken we aan duurzame woonkwaliteit in alle woonkernen in de gemeente. We ondersteunen lokale initiatieven, participeren waar mogelijk of dragen bij aan de uitvoering".

In het ondernemingsplan 2016-2019 zijn op de strategische thema's voor de corporatie strategische doelen, operationele doelen, activiteiten en beoogde maatschappelijke effecten uitgewerkt. De zeven strategische doelen van de corporatie zijn als volgt:

- Handhaven van het huidige aantal (sociale) huurwoningen die kwalitatief hoogwaardig zijn en geschikt voor huidige en toekomstige (sociale) doelgroep met een inkomen tot maximaal de gestelde inkomensgrens.
- Bereikbaar houden van de (bij het vorige strategisch doel genoemde) woningen voor de sociale doelgroep met aandacht voor woonlasten.
- Bijdrage leveren aan kwalitatief hoogwaardig aanbod van woningen voor middeninkomens, bewoners met een zorgvraag en bijzondere doelgroepen (uitsluitend in intensieve samenwerkingsverbanden).
- Bevorderen dan wel in stand houden van leefbaarheid, welzijn, veiligheid en sociale cohesie in de buurten en dorpen waar onze huurders wonen, in samenwerking met andere organisaties. Niet (alleen) door investeren maar ook door het onderhouden van een netwerk met korte lijnen naar de diverse belanghouders.
- Waarborgen van de financiële continuïteit van de activiteiten van de organisatie met een optimaal evenwicht tussen rendement en maatschappelijke dividend. Dit is van toepassing op de corporatie (niet op de BV).

- Bevorderen dan wel in stand houden van een sterke binding met de thuismarkt zodat we weten wat er leeft bij onze bewoners en draagvlak creëren bij lokale belanghouders voor de activiteiten van de organisatie.
- Huidige en toekomstige bewoners worden centraal gesteld in de processen van onze sober en doelmatig ingerichte organisatie.

2.5 Beoordeling visitatiecommissie: Ambities in relatie tot de opgaven

Woningstichting Woensdrecht voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende omdat haar ambities passen bij de opgaven in het werkgebied. De corporatie heeft gedurende de visitatieperiode eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties gemaakt. De ambities worden jaarlijks verder uitgewerkt.

De ambities sluiten aan bij de opgaven in het werkgebied zoals vastgelegd in woonvisie en de regionale prestatieafspraken. In de gemeente Woensdrecht worden in 2018 voor het eerst prestatieafspraken gemaakt. De commissie beoordeelt de ambities in relatie tot de opgaven met een 7,0.

De commissie ziet daarbij het volgende pluspunt:

- + Doordat de corporatie korte lijnen heeft met de gemeente Woensdrecht en de lokaal opererende zorg- en welzijnsinstellingen, kent de woningstichting de lokale maatschappelijke agenda en stelt het zich in op het realiseren van deze opgaven. De corporatie sluit derhalve aan op relevante signalen uit de omgeving.

2.6 Totaalbeoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven en Ambities

De totaalbeoordeling voor Presteren naar Opgaven en Ambities bedraagt een 7,2. Dit cijfer komt tot stand door weging van de beoordelingen Presteren naar Opgaven (75 procent) en Ambities in relatie tot de opgaven (25 procent).

Presteren naar Opgaven en Ambities		
	Cijfer	Weging
Prestaties in het licht van de opgaven	7,2	75%
Ambities in relatie tot de opgaven	7,0	25%
Gemiddelde score	7,2	

3 Presteren volgens Belanghebbenden

Dit hoofdstuk geeft het oordeel weer dat belanghebbenden geven ten aanzien van de prestaties van Woningstichting Woensdrecht. Belanghebbenden van woningcorporaties zijn alle partijen, individuen, groepen en organisaties waarvan rechten en belangen in het geding zijn. Deze partijen kunnen er aanspraak op maken dat in de bestuurlijke besluitvormingsprocessen hun rechten en belangen in beeld zijn gebracht. Belanghebbenden zijn bijvoorbeeld huurders, de gemeente en zorg- en welzijnsinstellingen. Alle geïnterviewde personen zijn door de voltallige commissie tijdens in totaal zes gesprekken geïnterviewd over de prestaties van Woningstichting Woensdrecht. De interne partijen die zijn gesproken, zoals de directeur-bestuurder, het MT en de RvT, hebben geen cijfermatig oordeel gegeven over de corporatie.

3.1 De belanghebbenden van Woningstichting Woensdrecht

Huurdersorganisatie

De woningstichting voert overleg met Huurders Belangenvereniging Woningstichting Woensdrecht (HBWW). Met hen heeft de corporatie onder andere overleg over lopende projecten, het huurbeleid, de prestatieafspraken en andere thema's gericht op het huurdersbelang.

Naast het overleg met HBWW heeft de corporatie contact met enkele bewonerscommissies en bij nieuwbouw, groot onderhoud en herstructurering contact met groepen bewoners.

Gemeente Woensdrecht

Woningstichting Woensdrecht is alleen actief in de gemeente Woensdrecht. Corporatie en gemeente werken actief met elkaar samen. De corporatie heeft regelmatig overleg met de gemeente, zowel op ambtelijk als bestuurlijk niveau. Daarbij wordt onder meer gesproken over de woonvisie, de prestatieafspraken, vroegsignalering, preventie huisuitzettingen, armoedebestrijding en nieuwbouw-, verduurzaming- en herstructureringsprojecten.

De commissie heeft in een gesprek gesproken met de wethouder welzijn en zorg en de projectleider ontwikkeling beleid & beheer. Tevens waren in het visitatiegesprek met de zorg- en welzijnspartijen twee ambtenaren van de gemeente aanwezig met portefeuilles gericht op zorg en welzijn, respectievelijk een integraal medewerker sociaal domein en een medewerker toezicht en handhaving. De oordelen namens de gemeente zijn verantwoord onder het onderdeel 'gemeente'.

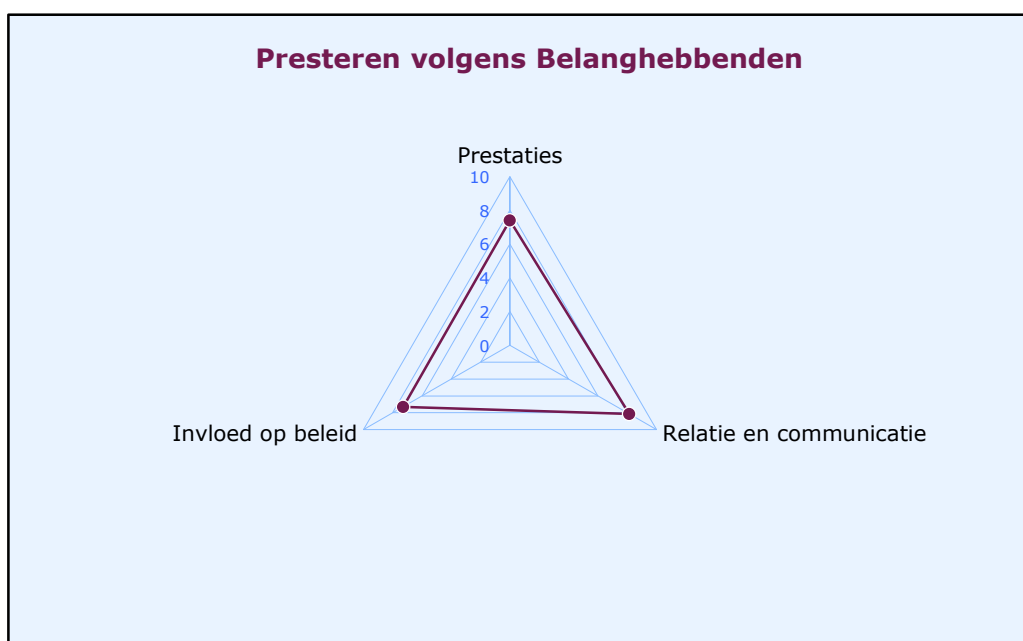
Zorg- en Welzijnspartijen

Woningstichting Woensdrecht heeft samenwerkingsrelaties met diverse maatschappelijke organisaties op het gebied van zorg en welzijn. De commissie heeft in een groepsgesprek met vertegenwoordigers van 8 zorg en welzijn-belanghouders gesproken, te weten:

- **Stichting TanteLouise.** Levert intramuraal zorg aan ouderen met zwaardere ZZP's en extramuraal thuiszorg in de gemeente Woensdrecht.
- **Titurel.** Verzorgt kleinschalig langdurige zorg en dagbesteding voor mensen met vormen van autisme, psychische problematiek en/of een verstandelijke beperking in de gemeente Woensdrecht.

- **GGZ Westelijk Noord-Brabant.** Is er voor complexe GGZ-casussen; behandeling en begeleiding van mensen met psychische problemen en psychiatrische aandoeningen in de regio.
- **Zorgcoöperatie Putte.** Een organisatie van en voor de bewoners van Putte, gericht op (onderlinge) ondersteuning en zorg.
- **Brede Welzijnsinstelling Woensdrecht.** Een maatschappelijke organisatie die zich inzet om de signalen van inwoners van de gemeente Woensdrecht te vertalen naar een passend aanbod van diensten en activiteiten.
- **Dorpspunt 't Blickvelt.** Een treffpunt voor sociale activiteiten in de kern Woensdrecht.
- **Woensdrecht Werkt.** Een stichting die werkt aan de leefbaarheid, zelfredzaamheid en samenredzaamheid in Woensdrecht.
- **Dorpsplatform Putte en dorpsplatform Woensdrecht.** Adviseren van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Woensdrecht gevraagd en ongevraagd op verschillende beleidsvelden.

3.2 Beoordeling belanghebbenden



Presteren volgens Belanghebbenden			
	Cijfer	Cijfer	Weging
Prestaties		7,4	50%
1. Huisvesting van de primaire doelgroep	7,9		
2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen	6,8		
3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer	7,4		
4. (Des)investeringen in vastgoed	7,6		
5. Kwaliteit van wijken en buurten	7,1		
6. Overige/andere prestaties	n.v.t.		
Relatie en communicatie		8,1	25%
Invloed op beleid		7,3	25%
Gemiddelde score		7,6	

Detailbeoordeling belanghebbenden	Huurders	Gemeente(n)	Overige belanghebbenden	Gemiddelde cijfer
Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie				
1. Huisvesting van de primaire doelgroep	8,5	7,5	7,6	7,9
2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen	n.v.t.	6,5	7,1	6,8
3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer	8,0	7,0	7,3	7,4
4. (Des)investeringen in vastgoed	9,0	7,0	6,8	7,6
5. Kwaliteit van wijken en buurten	7,0	7,0	7,3	7,1
6. Overige/andere prestaties	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie	9,0	8,0	7,4	8,1
Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie	8,0	7,3	6,6	7,3

3.3 Verbeterpunten belanghebbenden

De meeste belanghebbenden zijn tevreden over het presteren en de contacten met Woningstichting Woensdrecht. De verbeterpunten van belanghebbenden zijn in hun ogen meer aandachtspunten dan specifieke verbeterpunten. Met name vanuit de groep zorg- en welzijnsinstellingen kwamen enkele aandachtspunten.

Het Dorpsplatform Putte geeft mee dat er een extra behoefte aan starterswoningen onder jongeren in Putte is en geeft aan dat de corporatie hier conform woonvisie een rol in zou kunnen spelen.

Een aantal belanghebbenden ziet graag dat Woningstichting Woensdrecht zich creatiever toont in het oppakken van vraagstukken. Ze geven aan dat Woningstichting Woensdrecht zich sterk houdt aan regels en procedures. De belanghebbenden zouden een flexibeler en creatiever opstelling met ruimte voor maatwerk waarderen.

TanteLouise – Vivensis geeft de corporatie het advies samen met de partners op het terrein van wonen, zorg en welzijn een agenda op langer thuis wonen te vormen. In de uitvoering kan de corporatie zich vervolgens richten op de inspanningen om de voorraad levensloopbestendiger te maken.

Een aantal belanghebbenden ziet dat Woningstichting Woensdrecht vooral kiest te investeren in nieuwbouw in de grootste kern in de gemeente (Hoogerheide). Ze geven als aandachtspunt mee dat het voor de vitaliteit in de kleinere kernen ook van belang is nieuwbouw te realiseren.

De huurdersorganisatie geeft de corporatie de tip mee meer in gesprek te gaan met bewoners over de staat van de voortuinen. Mocht de huurder niet in staat zijn de tuin zelf te onderhouden, kan de corporatie in een signalerende of mogelijk op andere wijze een rol in spelen. Ook in het onderhoud van brandgangen kan de corporatie in dialoog met de gemeente en de bewoners mogelijk meer en pro-actiever acteren dan ze nu doet.

3.4 Conclusies en motivatie

De belanghebbenden hebben hun oordeel gegeven op drie terreinen. Dat zijn de maatschappelijke prestaties van de corporatie, de tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie en de tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie. Gemiddeld scoort Woningstichting Woensdrecht een 7,6 op het Presteren volgens Belanghebbenden. Met name op de relatie scoort de woningstichting bij alle belanghouders hoog. De huurdersorganisatie waardeert de prestaties (nog) hoger dan de gemeente en de zorg- en welzijnsinstellingen. Op de huisvesting van bijzondere doelgroepen en de mate van invloed op het beleid scoren de zorg- en welzijnsinstellingen lager.

a. Maatschappelijke prestaties

Bij de maatschappelijke prestaties geven de belanghebbenden een oordeel op de vijf prestatievelden. Wanneer belanghebbenden geen ervaring hebben op bepaalde deelgebieden onthouden zij zich van een oordeel.

Huisvesting van de primaire doelgroep

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 7,9.

De huurdersorganisatie waardeert de prestaties op dit prestatieveld goed tot zeer goed. De huurders constateren dat de wachttijden heel beperkt zijn. Het aanbod vinden ze goed, er zijn veel betaalbare woningen beschikbaar. De toewijzing verloopt wat hen betreft uitstekend, tijdig en netjes volgens de regels.

De gemeente Woensdrecht waardeert de prestaties op dit prestatieveld met een ruim voldoende tot goed. De wachttijden zijn niet lang, bij de gemeente zijn geen klachten bekend van huurders en als er een urgente woonvraag is reageert de corporatie hier snel en adequaat op. Op basis van de prestatieafspraken krijgt 65% van de sociale voorraad een huurprijs die passend is voor de primaire doelgroep (tot de aftoppingsgrenzen). In samenspraak met de corporatie wordt gekeken naar de haalbaarheid om dit aandeel verder te verhogen.

Woningstichting Woensdrecht heeft zich in de visitatieperiode slechts beperkt van betekenis getoond voor alleenstaande statushouders. Voor deze doelgroep heeft de gemeente onorthodoxe oplossingen moeten bedenken. In de prestatieafspraken is vastgelegd dat de corporatie bijdraagt aan het invullen van de gemeentelijke taakstelling voor het huisvesten van vergunninghouders door 10% van de vrijkomende woningen beschikbaar te stellen. Dat is in de praktijk als zodanig opgepakt en uitgevoerd. Wat betreft urgenties gaan bij de woningstichting regels boven maatwerk. Zo moet er bijvoorbeeld bij inschrijving euro 41,- betaald worden door kwetsbare mensen uit echtscheidingsituaties die weinig financiële middelen hebben, moeten personen boven de 18 jaar zijn en minimaal één jaar in de kern Hoogerheide of de kern Woensdrecht wonen. Hierdoor vallen schrijnende situaties tussen wal en schip en dienen armlastige mensen met een urgente woningvraag een fors bedrag te betalen.

Ook de zorg- en welzijnspartijen waarderen de prestaties op dit prestatieveld met een ruim voldoende tot goed. Voor hen is de woningstichting een degelijke partij die nieuwbouw heeft opgeleverd die bijdraagt aan de kwaliteit van het wonen in de gemeente en op een degelijke wijze haar bezit verhuurt. De corporatie is samen met de zorg- en welzijnsinstellingen sterk in vroegsignalering van betaalbaarheidsproblemen en preventie van huisuitzettingen.

Huisvesting van bijzondere doelgroepen

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 6,8.

De huisvesting van bijzondere doelgroepen wordt door de huurders als voldoende tot ruim voldoende beoordeeld.

De huurdersorganisatie heeft op dit prestatieveld geen cijfers gegeven. De bij het visitatiegesprek aanwezige leden gaven aan op dit prestatieveld een te beperkt beeld te hebben om te kunnen oordelen.

De gemeente Woensdrecht vindt de prestaties op dit onderdeel voldoende. De corporatie heeft in haar bezit voor deze groepen geïnvesteerd, maar er zijn voor deze doelgroep wat de gemeente betreft meer geschikte woningen nodig. De corporatie kan met haar voorraad onvoldoende flexibel inspelen op de vraag. Het beeld vanuit de zorg- en welzijnspartijen is ruim voldoende tot goed. Bij huurders met complexe GGZ-casussen werkt de corporatie bijvoorbeeld nauw samen met zorginstellingen. De samenwerking wordt als zeer waardevol ervaren. De corporatie luistert, weegt de belangen van het individu en de buurt zorgvuldig af en komt tot commitment. Zorg, welzijn, de gemeente en de corporatie werken in de gemeente Woensdrecht geolied samen, zo ervaren deze partijen. Ook bij huurachterstanden is de woningstichting goed in staat om de juiste inschatting en signalering te maken en toont de corporatie zich gedreven om een stapje extra te zetten in het belang van de bewoner.

Kwaliteit van de woningen en woningbeheer

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 7,4. De huisvesting van bijzondere doelgroepen wordt door de huurders als voldoende tot ruim voldoende beoordeeld.

De Huurders Belangenvereniging Woningstichting Woensdrecht waardeert de prestaties als goed. De woningvoorraad is wat hen betreft van goede kwaliteit. De woningstichting is hier de afgelopen jaren volop mee bezig geweest door te renoveren, te herstructureren en te verduurzamen. De dienstverlening in de buurt is naar wens. Indien mogelijk staan medewerkers direct klaar. Soms is het na een mailtje nodig nog een keer te bellen.

De woningstichting zou in de dienstverlening proactiever mogen zijn.

De gemeente is van mening dat Woningstichting Woensdrecht ruim voldoende presteert.

Het woningbezit staat er goed bij. De gemeente hoort er geen klachten over.

De woningstichting zet zich in om de kwaliteit van de woningvoorraad aan te laten sluiten bij de behoefte van (potentiële) huurders. Een deel van de oudere woningvoorraad is nog niet duurzaam. Hier zou de woningstichting zich sterker op kunnen richten.

(Des)investeren in vastgoed

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

De huurdersorganisatie is zeer positief over het (des)investeren door de corporatie.

In de ogen van de huurders heeft de afgelopen jaren veel sloop/nieuwbouw plaatsgevonden.

Bij deze projecten worden de zittende huurders door middel van een sociaal plan goed opgevangen. De woningstichting heeft hierin veel ervaring gekregen, waardoor dit proces merkbaar soepel loopt.

De gemeente waardeert de prestatie van Woningstichting Woensdrecht op dit prestatieveld als ruim voldoende. De gemeente ziet tijdens de visitatieperiode een verandering in de handelwijze van de corporatie. In het begin van de periode was de corporatie zeer beperkt actief, de laatste twee jaar ziet de gemeente wel bereidheid tot investeren resulterend in een stevig investeringsprogramma. De activiteiten en investeringen sluiten hiermee in kwantitatieve zin aan op de op de woonvisie 2015 van de gemeente Woensdrecht.

De gemeente ziet dat de woningstichting sterk gefocust is op ontwikkelen in de kernen Hoogerheide en Woensdrecht. Hierover voeren ze gesprekken en heeft ook de lokale politiek een opvatting: de woningstichting kijkt naar verhuurbaarheid en ziet dat die het meest gegarandeerd is in de grote kernen, de gemeente ziet graag dat de woningstichting in alle kernen ontwikkelt.

Van de zorg- en welzijnspartijen heeft bijna de helft op dit prestatieveld geen cijfer gegeven. Degenen die dit wel deden, beoordelen de prestaties gemiddeld ruim voldoende.

Het algemene beeld is dat de corporatie de afgelopen jaren een aantal mooie projecten heeft opgeleverd en hiermee een bijdrage levert aan de vitaliteit van de gemeente.

Kwaliteit van wijken en buurten

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 7,1.

De huurdersorganisatie ziet de bijdrage van Woningstichting Woensdrecht aan de kwaliteit van wijken en buurten als ruim voldoende. De leden zien dat de onderhoudsmedewerkers een actieve rol hebben in het behouden van de kwaliteit van de buurten. De huurdersorganisatie is het opgevallen dat de staat van de tuinen van bewoners in de visitatieperiode minder aansprekend is geworden. Veel tuinen zijn geplaveid, dit heeft de corporatie door tijdelijk gebrek aan parkeerruimte in sommige buurten destijds gedoogd. Daardoor is veel groen uit de kernen verdwenen. Dit betreurt de huurdersorganisatie, maar ziet ook dat daar nu weinig meer aan valt te doen. De huurdersorganisatie vindt het wel lastig een oordeel te vormen of de woningstichting genoeg doet. Hiervoor vindt ze dat ze onvoldoende referentiekader heeft van hoe andere corporaties het doen.

De gemeente waardeert de prestaties van de corporatie op dit prestatieveld als ruim voldoende. De gemeente ziet dat de corporatie in gesprek gaat met bewoners en hen bijvoorbeeld stimuleert om de tuin te onderhouden. De gemeente ziet ook dat de corporatie zich wat betreft steun aan leefbaarheidsactiviteiten heeft teruggetrokken tot de kerntaak, maar heeft hier wel begrip voor.

De zorg- en welzijnspartijen zijn tevreden over de inzet van de corporatie op dit prestatieveld en beoordelen de prestaties ruim voldoende tot goed. De woningstichting houdt continu oog voor de belangen van de buurt, staat midden in de samenleving en toont zich zeer betrokken bij de leefbaarheid van de kernen. Een positief voorbeeld is voor een van de welzijnsinstellingen dat de medewerkers van de corporatie getraind zijn in het herkennen en erkennen van laaggeletterdheid. Een signaal dat duidt op betrokkenheid bij de kwetsbare bewoner.

b. Relatie en wijze van communicatie met de corporatie

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel gemiddeld met een 8,1.

De Huurders Belangenvereniging Woningstichting Woensdrecht beoordeelt de relatie en wijze van communicatie met de corporatie als zeer goed. Het contact, dat de leden met name hebben met de manager wonen en de bestuurder, wordt als uitstekend ervaren. De corporatie is open en stuurt veel stukken ter informatie door per mail. Na de bestuurswisseling van de woningstichting ziet de huurdersorganisatie een verder opgaande trend: de nieuwe directeur is wat hen betreft toegankelijk en legt dossiers aan de huurdersorganisatie voor op een wijze waarmee ze plezierig mee kunnen denken en invloed hebben.

De gemeente ervaart de relatie en wijze van communicatie met Woningstichting Woensdrecht als goed. De corporatie laat zien dat ze betrokken is bij wat er in de gemeente speelt en heeft de blik steeds meer naar buiten gericht. De huidige directeur-bestuurder en manager wonen geven de gemeente ruimte om met het beleid en investeringsbeslissingen mee te denken. De zorg- en welzijnspartijen beoordelen de relatie en communicatie met de corporatie gemiddeld als ruim voldoende tot goed. De cijfers variëren tussen de 8,5 en de 5. De meerderheid is erg tevreden en ziet in de corporatie een partij die meedenkt, betrokken is en dezelfde taal spreekt. Een corporatie die meer doet dan alleen antwoord geven op een vraag, maar het gesprek aangaat en resultaten toont. Zorgorganisatie TanteLouise beoordeelt de relatie en communicatie als onvoldoende. Het contact met de corporatie is beperkt en pogingen om contact met de corporatie te leggen hebben nog niet tot succes geleid. De zorgorganisatie zou gezien de transitieopgave en veranderende rol die ze heeft graag het gesprek aangaan om samen (met de gemeente) invulling te geven aan langer thuis wonen in de gemeente Woensdrecht.

c. Mate van invloed op het beleid van de corporatie

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel gemiddeld met een 7,3.

De huurdersorganisatie waardeert de mate van invloed op het beleid van de corporatie als goed. Ze krijgt de ruimte om haar mening te geven. In de wijze waarop de huurders de ruimte krijgen advies te geven zit structuur en continuïteit. De woningstichting komt met inhoudelijke voorstellen, bijvoorbeeld over de huurverhoging, en biedt de leden van het bestuur tijd en ruimte om mee te denken. Kijkend naar de afgelopen tien jaar, ziet de huurdersorganisatie een hele positieve ontwikkeling in de mate van invloed.

De huurdersorganisatie geeft tot slot aan niet altijd zicht te hebben op of er ook iets met hun advies gedaan wordt.

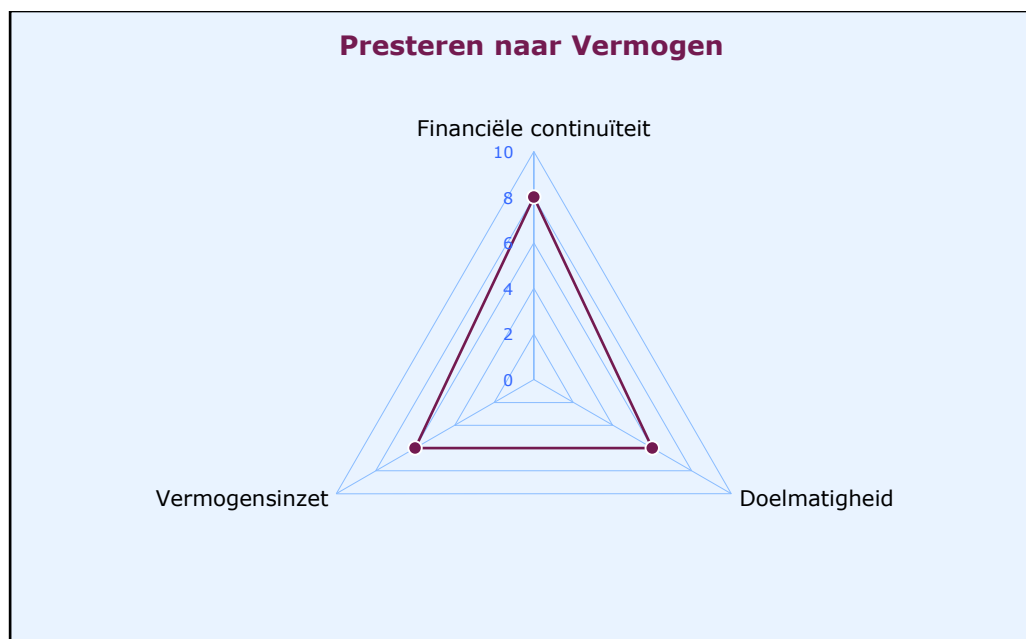
De gemeente beoordeelt de mate van invloed op het beleid als ruim voldoende tot goed. De gemeente heeft het gevoel invloed uit te kunnen oefenen op het beleid en ziet de corporatie in de visitatieperiode steeds meer de belangen van de gemeente meenemen in de beleidsafwegingen.

De zorg- en welzijnspartijen waarderen de invloed die ze hebben op het beleid van Woningstichting Woensdrecht gemiddeld met een 6,6. De cijfers liggen tussen de 5 en de 8. TanteLouise heeft de mate van invloed met een 5 beoordeeld. De motivatie hiervoor ligt in lijn met de toelichting op het cijfer 5 bij de relatie en communicatie. De lagere gemiddelde waardering van de mate van invloed ten opzichte van de relatie en communicatie ligt vooral in de wettelijke kaders en eigen regels die de woningstichting op een aantal terreinen strak hanteert. Dat geeft de zorg- en welzijnspartijen het gevoel dat de woningstichting ondanks de goede relatie en communicatie wel echt haar eigen beleidsafwegingen maakt.

4 Presteren naar Vermogen

Dit hoofdstuk gaat over de financiële prestaties van Woningstichting Woensdrecht, gemeten naar visie en prestaties op het gebied van financiële continuïteit, financieel beheer, doelmatigheid en de vermogensinzet.

4.1 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Vermogen



Presteren naar Vermogen			
		Cijfer	Weging
Financiële continuïteit		8,0	30%
Doelmatigheid		6,0	30%
Vermogensinzet		6,0	40%
Gemiddelde score		6,6	

4.2 Conclusies en motivatie

Financiële continuïteit

Bij dit onderdeel beoordeelt de commissie of de corporatie haar financiële positie als maatschappelijk ondernemer in voldoende mate duurzaam op peil houdt.

Woningstichting Woensdrecht voldoet aan het ijkpunt voor een 6 omdat de corporatie voldoet aan de externe en algemene toezichteisen voor vermogen en kasstromen. De commissie constateert dat de financiële continuïteit van de corporatie is geborgd. Alle ratio's voldoen ruim aan de externe normen.

Financiële kengetallen	Corporatie	Norm WSW
ICR	10,3	Min. 1,4
DSCR	1,2	Min. 1,0
Solvabiliteit	92%	Min. 20%
Loan to value (op basis van bedrijfswaarde)	15%	Max. 75%

Bron: Jaarrapport Woningstichting Woensdrecht 2016

De commissie ziet de volgende pluspunten:

- + De actieve wijze van het hanteren en aansluiten op de vermogenspositie. De corporatie stuurt actief op het inperken van de leningportefeuille. De leningportefeuille is beperkt, waardoor de rentelasten laag zijn.
- + De financiële functie is sterk vertegenwoordigd in de organisatie. De financiële achtergrond van de directeur-bestuurder en de combinatiefunctie manager financiën en controller maken dat voor een relatief kleine corporatie veel financiële expertise aanwezig is.
- + De risico's van projecten worden op gestructureerde wijze met actuele analyses in de jaar- en viermaandelijke rapportage in beeld gebracht en zijn terugkerend gespreksonderwerp in de RvT-vergaderingen.
- + Ondernemend zijn om zorg te dragen voor een uitermate gezonde financiële positie zit in het DNA van de organisatie. De corporatie is sterk financieel gedreven.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8,0.

Doelmatigheid

Bij dit onderdeel wordt door de commissie beoordeeld of de corporatie een gezonde, sobere en doelmatige bedrijfsvoering heeft en efficiënt omgaat met de beschikbare middelen.

In onderstaande tabel worden een aantal parameters in het kader van doelmatigheid vergeleken met referentiecorporaties³ en het landelijk gemiddelde.

Kerngegevens	Corporatie	Referentie corporatie	Landelijk gemiddelde
Netto bedrijfslasten per vhe (2016)	889		790
Ontwikkeling geharmoniseerde beïnvloedbare netto bedrijfslasten per vhe (2014-2016)	8,3%		-14%
Aantal vhe per fte (2015)	107 ⁴	112	106
Personeelskosten per fte (2015)	470	392	357

Bron: Aedes-benchmark 2016, Corporatie in Perspectief (verslagjaar 2015), jaarrapport 2016 Woningstichting Woensdrecht

Woningstichting Woensdrecht voldoet aan het ijkpunt voor een 6 omdat de corporatie over de gehele visitatieperiode gezien een sobere en doelmatige bedrijfsvoering heeft in vergelijking met vergelijkbare corporaties. De corporatie scoort de letter B voor bedrijfslasten in de Aedes Benchmark. Onder andere in 2014 had de woningstichting vergeleken met andere corporaties erg lage bedrijfslasten met euro 821 per vhe.

Waar de verhouding vhe per fte in de sector is gestegen en de bedrijfslasten zijn gedaald, is dit bij de woningstichting niet het geval. De bedrijfslasten zijn tijdens de visitatieperiode onder het sectorgemiddelde geweest.

³ De referentieccorporaties betreffen de corporaties met 1.000-2.500 woningen (XS). Dat is de grootteklasse waarin Woningstichting Woensdrecht valt.

⁴ Betreft de stand van zaken eind 2017. In 2013: 101 vhe per fte. In 2014: 106 vhe per fte. In 2015: 90 vhe per fte.

Woningstichting Woensdrecht heeft besloten de slanke organisatie in uitvoerings- en beleidskracht, met het oog op de toekomst, te versterken; noodzakelijk, gelet op de stevige investeringsopgaven in duurzaamheid en verdergaande revitalisering van het bezit. De doelmatigheidsslag in de sector is door de Woningstichting Woensdrecht al vele jaren eerder ingezet.

In haar ondernemingsplan heeft de woningstichting zich o.a. het volgende tot doel gesteld:

- sobere en doelmatige organisatie;
- netto bedrijfslasten 10% onder de referentie uit de benchmark;
- actief en toetsbaar risicomangement;
- gestructureerde cost-benefit analyses.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,0.

Vermogensinzet

De commissie beoordeelt bij dit onderdeel of en op basis waarvan, de corporatie de inzet van haar vermogen voor maatschappelijke prestaties verantwoordt en/of zij haar financiële mogelijkheden benut voor het realiseren van prestaties.

Woningstichting Woensdrecht voldoet aan het ijkpunt voor een 6. De corporatie kan de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties verantwoorden en motiveren. De corporatie weegt investeringsbeslissingen zeer zorgvuldig. Deze zorgvuldigheid, die in het DNA van de corporatie zit, heeft in voorgaande jaren voorkomen, dat er -te- grote risico's genomen zijn. Mede door haar handelswijze zijn negatieve ingrijpende maatregelen op de primaire corporatie doelstelling van de woningstichting voorkomen.

Complexe planprocedures rond nieuwbouw en reconstructie hebben er echter ook mede toe geleid, dat de corporatie haar beschikbare vermogen niet in het zelf gewenste tempo heeft kunnen aanwenden. Desondanks is de corporatie in staat gebleken 53 nieuwbouw woningen op te leveren. In de bestaande voorraad is stevig geïnvesteerd.

De corporatie heeft in de 2^e helft van de visitatieperiode het tempo van vermogensinzet stevig opgevoerd. Dit had, mede gelet op de bevindingen uit de vorige visitatie en gelet op de vermogenspositie, eerder gedaan kunnen worden. Een nadrukkelijker en meer toetsbare en gestructureerde visie met betrekking tot de inzet van het vermogen ten behoeve van de gewenste maatschappelijke prestaties, is pas aan het eind van de visitatieperiode (2017) tot implementatie gekomen.

De onzekerheden gecreëerd door het Rijk hebben mede tot voorzichtigheid in de aanwending van het vermogen geleid.

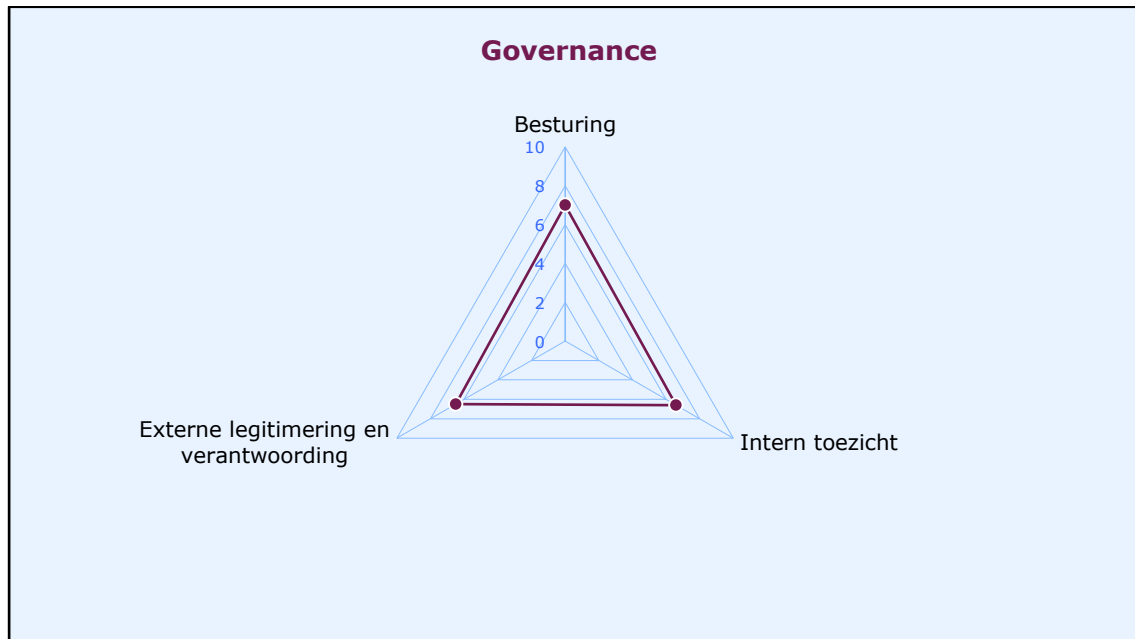
In 2017 is gestart met een herijkt strategisch voorraadbeleid. Op basis hiervan krijgt de inzet van het vermogen in nieuwbouw, verduurzaming, herstructurering en aankoop van door collega corporaties af te stoten bezit in Woensdrecht inhoud.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,0.

5 Governance

Dit hoofdstuk gaat over de vraag of de corporatie goed en verantwoord geleid wordt. Bij governance spelen een aantal factoren een belangrijke rol. Dit zijn de kwaliteit van het besturen, het intern toezicht en de externe legitimatie.

5.1 Beoordeling visitatiecommissie: Governance



Governance			
	Cijfer	Cijfer	Cijfer
Besturing			7,0
- Plan		7,0	
<i>Visie</i>	7		
<i>Vertaling doelen</i>	7		
- Check		7,0	
- Act		7,0	
Intern toezicht			6,6
- Functioneren RvC		6,7	
<i>Samenstelling van de RvC</i>	7		
<i>Rolopvatting als toezichhouder, werkgever en klankbord</i>	7		
<i>Zelfreflectie</i>	6		
- Toetsingskader		7,0	
- Toepassing Governancecode		6,0	
Externe legitimering en verantwoording			6,5
- Externe legitimatie		7,0	
- Openbare verantwoording		6,0	
Gemiddelde score			6,7

5.2 Conclusies en motivatie

Besturing

Bij besturing vormt de commissie zich een oordeel over de kwaliteit van het besturingsproces: prestatiesturing en strategievorming. De besturing omvat de onderdelen Plan, Check en Act. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0.

Plan

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0.

Dit subonderdeel bestaat uit twee meetpunten: visie en vertaling doelen.

Visie

Woningstichting Woensdrecht voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende omdat de corporatie een actuele visie heeft vastgelegd op haar eigen positie en toekomstig functioneren. De corporatie had voor de periode 2009-2012 een ondernemingsplan. In de jaren 2013, 2014 en 2015 heeft de corporatie gewerkt op basis van de kaders van het ondernemingsplan 2009-2012. In 2016 heeft de corporatie voor de periode 2016-2019 een nieuw ondernemingsplan geformuleerd, met daarin aandacht voor de strategische doelstellingen en risico's voor de komende jaren.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0 en ziet daarbij als pluspunt:

- + De visie is periodiek herijkt en tussentijds actueel gehouden door het opstellen van jaarplannen waarin ambities en doelen zijn bijgesteld en aangescherpt op basis van relevante interne- of externe ontwikkelingen.

Vertaling doelen

Woningstichting Woensdrecht voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende omdat de corporatie haar visie heeft vertaald naar strategische en tactische doelen, operationele activiteiten en naar financiële randvoorwaarden op een wijze dat deze te monitoren zijn.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0 en ziet daarbij als pluspunten:

- + Speerpunten uit het ondernemingsplan en de jaarplannen worden duidelijk herkenbaar gebruikt als 'kapstok' bij het opstellen en uitwerken van onderliggende stukken.
- + De mate van onderlinge aansluiting van de verschillende doelen en plannen. Op gestructureerde wijze is in de documentatie van de corporatie te volgen hoe zij plannen maakt.

Woningstichting Woensdrecht werkt met viermaandelijke rapportages om de voortgang van haar prestaties en randvoorwaarden te monitoren. Deze rapportages geven een compleet beeld van hoe de organisatie er voor staat, zowel op de volkshuisvestelijke, bedrijfsvoering als financiële prestaties. Daarbij is de opzet van de rapportages zo dat door middel van een dashboard en korte managementsamenvatting, de belangrijkste prestaties snel en eenvoudig zichtbaar zijn. Daar waar nodig is in de verschillende hoofdstukken een uitgebreidere toelichting opgenomen.

Check

Woningstichting Woensdrecht voldoet aan het ijkpunt voor een 6 omdat de corporatie beschikt over een monitoring en rapportagesysteem, waarmee periodiek gevolgd en gemeten wordt hoe de voorgenomen prestaties vorderen.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0 en ziet daarbij als pluspunten:

- + Rapportages geven een uitgebreid en compleet beeld van de samenhang tussen de financiële en de volkshuisvestelijke prestaties.
- + De verankering van de monitoring en periodieke rapportages in de organisatie en bij de RvT.

Woningstichting Woensdrecht werkt met viermaandelijke rapportages om de voortgang van haar prestaties te monitoren. Deze rapportages geven een compleet beeld van hoe de organisatie er voor staat, zowel op de volkshuisvestelijke ambities als op de interne bedrijfsvoering.

Act

Woningstichting Woensdrecht voldoet aan het ijkpunt voor een 6 omdat de corporatie bijstuurt indien zij afwijkingen heeft geconstateerd.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0 en ziet daarbij als pluspunt:

- + De onderbouwing van de gemaakte keuzes in projecten, door grondige analyse van kosten, baten en risico's.
- + Woningstichting Woensdrecht motiveert in de viermaandelijke rapportages duidelijk waarom ze bijstuurt en onderbouwt de keuzes die hierin gemaakt worden goed.

De corporatie heeft in de periode 2012-2015 vertraging opgelopen in de realisatie van haar duurzaamheids-, nieuwbouw- en herstructureringsdoelstellingen. In deze tijd zijn wel projecten gerealiseerd, maar in een lager tempo dan de corporatie had gewenst. Door het formuleren van het nieuwe ondernemingsplan, het investeren in projectcapaciteit op de afdeling vastgoed en het gesprek over de vermogensinzet in het MT-overleg en de RvT-vergaderingen heeft de organisatie aangetoond bij te sturen bij afwijkingen.

Intern toezicht

De commissie beoordeelt het intern toezicht met een 6,6. Dit onderdeel bestaat uit drie meetpunten: het functioneren van de Raad van Toezicht, het gebruik van een toetsingskader en het naleven van de Governancecode.

Functioneren RvT

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

• Samenstelling van de RvT

Woningstichting Woensdrecht voldoet aan het ijkpunt voor een 6 omdat de profielschets van de raad past bij de aard en activiteiten van de corporatie, de raad nieuwe leden buiten de eigen kring werft en aandacht besteedt aan de deskundigheid van zijn leden. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0 als pluspunten:

- + De RvT beschikt over een complete en goed onderbouwde profielschets.
- + De raad is divers samengesteld, zowel in aanwezige expertise als de achtergrond van de commissarissen. De RvT heeft hier in de visitatieperiode een opwaartse ontwikkeling doorgemaakt.
- + Door (her)benoemingen tijdig te agenderen bewaakt de RvT zijn continuïteit.

De Raad van Toezicht van de corporatie bestaat op dit moment uit vijf leden, waarvan twee leden op voordacht van de huurders zitting hebben in de raad. In de visitatieperiode hebben twee nieuwe benoemingen plaatsgevonden en zijn twee leden afgetreden. De RvT heeft in het wervingstraject bewust gezocht naar versterking op het terrein van volkshuisvestelijke uitvoeringskracht en naar een commissaris met een sterk financieel profiel.

- **Rolopvatting als toezichthouder, werkgever en klankbord**

Woningstichting Woensdrecht voldoet aan het ijkpunt voor een 6 omdat de raad zich bewust is van zijn rollen als toezichthouder, werkgever van de bestuurder en klankbord.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0. De Raad van Toezicht van de woningstichting laat zowel in het visitatiegesprek als in de documentatie zien dat hij zich bewust is van zijn rollen en zich de afgelopen jaren met name in de controlerende en klankbordrol heeft ontwikkeld.

De commissie ziet daarbij als pluspunten:

- + De RvT heeft een duidelijk eigen beeld van welke informatie noodzakelijk is voor het houden van toezicht. De RvT heeft gestuurd op het verhogen van de kwaliteit van de aangeleverde informatie en is zelf meer om informatie gaan vragen.
- + De RvT houdt balans tussen afstand en nabijheid en is hier steeds doordachter mee bezig. De RvT is betrokken bij de strategieontwikkeling, biedt de bestuurder dan ruimte om deze ten uitvoer te brengen en controleert vervolgens de concrete plannen en wijst waarop de strategie ten uitvoer wordt gebracht.

- **Zelfreflectie**

Woningstichting Woensdrecht voldoet aan het ijkpunt voor een 6, omdat de corporatie in de visitatieperiode jaarlijks en zonder de directeur-bestuurder een zelfevaluatie heeft uitgevoerd. In 2017 is de zelfevaluatie onder externe begeleiding uitgevoerd. De visitatiecommissie is van oordeel dat de zelfreflectie voldoet aan de vigerende Governancecode. De commissie constateert verder dat er in loop van de visitatieperiode versterkt aandacht is ontstaan voor nut en noodzaak van de zelfevaluatie. In de verslagen van de RvT is terug te lezen dat verbeteringen uit de laatste zelfevaluaties zijn opgepakt. In 2017 heeft de RvT onder externe begeleiding tevens de governancechecklist van de VTW (Vereniging van Toezichthouders in Woningcorporaties) ingevuld en besproken.

Toetsingskader

Woningstichting Woensdrecht voldoet aan het ijkpunt voor een 6 omdat de Raad van Toezicht een actueel toetsingskader hanteert. Belangrijke onderdelen van het toetsingskader zijn het ondernemingsplan 2016-2019, het financiële toetsingskader, de prestatieafspraken, het huurbeleid en de begroting. De RvT toetst bij investeringsbeslissingen en beleidsstukken hoe door de directeur-bestuurder naar het vigerende kader wordt gerefereerd. De RvT kijkt actief of voorstellen passen in de filosofie van de corporatie. In haar jaarverslag legt de raad hierover verantwoording af. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0. De commissie ziet daarbij als pluspunt:

- + De RvT heeft bekeken wat nodig is voor een compleet toetsingskader en of de corporatie dit compleet heeft.
- + De RvT past het toetsingskader actief toe als basis voor het overleg met het bestuur en om toezicht te houden.

Toepassing Governancecode

Woningstichting Woensdrecht voldoet aan het ijkpunt voor een 6 omdat zij de bepalingen in de Governancecode heeft toegepast en actief heeft nageleefd. Daar waar op een -beperkt-aantal punten is afgeweken van de code, heeft onderbouwing in het jaarverslag plaats gevonden. De corporatie heeft aan de late kant aan Aedes dispensatie gevraagd om de visitatie uit te stellen tot 2018. Aedes heeft in juni 2016 besloten Woningstichting Woensdrecht dispensatie te verlenen tot 1 september 2018.

Externe legitimering en verantwoording

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 commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,5. Dit onderdeel valt uiteen in twee meetpunten: Externe legitimatie en Openbare verantwoording.

Externe legitimatie

Woningstichting Woensdrecht voldoet aan het ijkpunt voor een 6 omdat zij voldoet aan de eisen van externe legitimatie conform de Governancecode en de Overlegwet. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0. De commissie ziet daarbij als pluspunten:

- + De constructieve wijze waarop de woningstichting aan het overleg met de Huurders Belangenvereniging Woningstichting Woensdrecht invulling geeft. De huurdersorganisatie krijgt informatie op toegankelijke wijze aangereikt en wordt ruimhartig gefaciliteerd. Met de huurdersorganisatie vindt maandelijks overleg plaats. De huurders krijgen de ruimte om invloed op het beleid uit te oefenen.
- + De corporatie betreft de dorpsplatforms actief en werkt gestructureerd samen met de welzijnsorganisaties in de kern Woensdrecht om optimaal bij te dragen aan de vitaliteit van de kern.

Woningstichting Woensdrecht heeft de afgelopen jaren laten zien haar belanghebbenden actief te betrekken. Samen met de corporaties en gemeenten in de regio worden prestatieafspraken gemaakt. Daarnaast heeft de corporatie op individuele (project)basis regelmatig contact met haar belanghebbenden. De lijnen met de gemeente, zorg en welzijn zijn kort.

Openbare verantwoording

Woningstichting Woensdrecht voldoet aan het ijkpunt voor een 6 omdat ze haar prestaties in het jaarverslag en op andere wijzen presenteert en daarbij de afwijkingen toelicht. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,0. De openbare verantwoording vindt plaats in een uitgebreid jaarverslag met veel financiële informatie. Vertragingen op projecten worden in de jaarverslagen gerapporteerd. Vanaf het jaarverslag 2016 presenteert de corporatie de samenvatting van haar prestaties voorin in het jaarverslag in een toegankelijke tabel met stoplichtmodel. Daar achter volgen feiten en cijfers over de volkshuisvestelijke stand van zaken op hoofdlijn. De commissie vindt dit een waardevolle toevoeging.

Deel 3

Bijlagen bij het rapport



Bijlage 1 Onafhankelijkheidsverklaring



Kierkamperweg 17B
6721 TE Bennekom
Tel. (0318) 746 600
www.raeflex.nl
secretariaat@raeflex.nl

Onafhankelijkheidsverklaring Raeflex B.V.

Naam corporatie : Woningstichting Woensdrecht te Hoogerheide
Jaar visitatie : 2018

Raeflex verklaart hierbij dat de bovengenoemde visitatie in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden. Raeflex heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de twee kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Raeflex geen enkele zakelijke relatie met betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Raeflex geen enkele zakelijke relatie met Woningstichting Woensdrecht te Hoogerheide hebben.

Directeur Raeflex B.V., mevrouw drs. W.M.R. de Water

.....
22 december 2017

Onafhankelijkheidsverklaring leden van de visitatiecommissie

Ondergetekenden, leden van de visitatiecommissie van Woningstichting Woensdrecht te Hoogerheide verklaren hierbij dat de visitatie van de corporatie in 2018 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden. Ondergetekenden hebben geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie hebben ondergetekenden geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zullen ondergetekenden geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij deze corporatie. Daarnaast verklaren ondergetekenden de afgelopen vier kalenderjaren ook geen adviesopdrachten te hebben verricht voor de belangrijkste gemeenten waar de corporatie werkzaam is.

Ondergetekenden verplichten zich ertoe om, zowel tijdens de uitvoering van de werkzaamheden als na beëindiging daarvan, geheimhouding te bewaren omtrent alle gegevens betreffende (enig deel van) de aangelegenheden van Raeflex en/of de betrokken opdrachtgever waarvan het vertrouwelijke karakter hem bekend is of had moeten zijn.

Voorzitter, de heer drs. H. van Santen Algemeen commissielid, mevrouw drs. W.M.R. de Water

.....
10 januari 2018

.....
22 december 2017

Secretaris, de heer J. Zandvliet MSc

.....
9 januari 2018

Bijlage 2 Curricula vitae

Raeflex werkt met een netwerk van onafhankelijke visitatoren. Dit zijn professionals uit de wetenschap, de overheid en het bedrijfsleven. Een brede managementervaring en veel kennis en expertise op de gebieden financieel, bestuurlijk, volkshuisvesting, wonen en zorg, management, organisatieontwikkeling of corporate communicatie is bij onze visitatoren aanwezig. Raeflex hanteert een gedragscode voor alle visitatoren en secretarissen. Naast onze visitatiemethodiek borgen onze visitatoren de kwaliteit van onze visitaties.



Voorzitter drs. H. van Santen (Herman)

Mijn ervaring is zowel bestuurlijk als managerial van aard. Als wethouder in Gorinchem heb ik onder meer volkshuisvesting, ruimtelijke ordening en grondzaken in mijn portefeuille gehad. Vanaf 2011 tot 2015 ben ik lid geweest van Provinciale Staten van Zuid-Holland; portefeuille groen, wonen en ruimtelijke ordening. Afgezien van de vanzelfsprekend inhoudelijke kennis van het werkterrein van corporaties, kan ik vanuit mijn ervaring goed het lokale krachtenveld inschatten. Ik heb diverse bestuurlijke en toezichthoudende functies uitgevoerd bij organisaties, met activiteiten op het snijvlak van corporaties en lokale overheid. Daarin ben ik nog steeds actief.

Visitaties

Vanaf de start van Raeflex ben ik als visitator actief, als algemeen commissielid en voorzitter. Ik heb veel verschillende corporaties in verschillende werkgebieden gevisiteerd. Een belangrijke functie van een visitatie is de mogelijkheid die het corporaties biedt om bij te dragen aan kwaliteits- en dienstverleningsoptimalisering. De laatste jaren veranderen de maatschappelijke omstandigheden waarbinnen een corporatie opereert sterk. Ik verwacht dat de druk op corporaties nog wel enige tijd zal voortduren. Corporaties zullen prestaties en besturing op deze maatschappelijke dynamiek voortdurend moeten blijven aanpassen. Een visitatie kan daarbij behulpzaam zijn. Het lerende element van visitaties vind ik daarom zeker zo belangrijk als het afleggen van verantwoording over de maatschappelijke prestaties van de afgelopen vier jaren. Als visitator kijk ik goed naar de governance en het presteren naar vermogen, in samenhang met de maatschappelijke prestaties van corporaties. Van huis uit ben ik fiscaal bedrijfseconoom, waardoor ik de financiële bedrijfsvoering van een corporatie goed kan doorgronden.

Specifieke deskundigheid

- Kennis van het lokale en regionale openbaar bestuur
- Uitgebreide ervaring als commissaris en bestuurslid in diverse, meest maatschappelijke, organisaties, waaronder corporaties
- Inhoudelijke kennis van de volkshuisvesting en ruimtelijke ordening

Reeds gevisiteerd

2003 **Woningstichting Hellendoorn**, Nijverdal
2004 **Waterweg Wonen** (preview), Vlaardingen
2005 **Heuvelrug Wonen**, Driebergen; **Wonen West Brabant**, Bergen op Zoom

2006

2007

2008

2009

2010

2011

2012

2013

2014

2015

2016

2017

2018

Samenwerking Vlaardingen

Destion, Nieuw-Bergen; **Woonmij Dinkelborgh**, Denekamp
R&B Wonen, Heinkenszand; **Welkom Bolsward Vieya Wooncorporatie**, Dongen
Ressort Wonen, Rozenburg; **SSH Utrecht**; **Standvast Wonen**, Nijmegen; **Woonborg**, Vries
AlleeWonen, Roosendaal/Breda; **De Zes Kernen**, Abbenbroek; **Destion**, Gennepe; **Lek en Waard Wonen**, Nieuwpoort; **PeelrandWonen**, Boekel; **Stichting Huisvesting Bejaarden Oosterhout**; **Vieya** (Midterm Review), Dongen; **Wierden en Borgen**, Bedum
Woningstichting Kockengen; **Gemeentelijk Woningbedrijf Ameland**, Ballum; **Elkien**, Heerenveen; **Staedion**, 's-Gravenhage;
Woningstichting Heteren
Wbs Cothen, Wijk bij Duurstede; **Idealis**, Wageningen; **WoonFriesland**, Grou
woCom, Someren; **Woonstad Rotterdam**; **Woningbeheer De Vooruitgang**, Volendam; **Pré Wonen**, Velsersbroek
Intermaris, Hoorn; **Thús Wonen**, Dokkum; **De Delthe**, Usquert; **Trivire**, Dordrecht;
Veenendaalse Woningstichting; **de Woningstichting**, Wageningen
Elkien, Heerenveen; **Woningbouwvereniging Heerjansdam**; **Gemeentelijk woningbedrijf Ameland**, Ballum
De Goede Woning, Zoetermeer
Groenwest, Woerden; **Wst Woensdrecht**, Hoogerheide

Kort CV

Opleiding

- propedeuse Nederlands Recht, Doctoraal fiscale bedrijfseconomie

Carrière

- 1980-heden Diverse bestuurslidmaatschappen, binnen en buiten de volkshuisvesting
- 1980-heden Diverse commissariaten binnen en buiten de volkshuisvesting
- 1985-1998 Conector en (sector)directeur voortgezet onderwijs
- 1994-1998 Raadslid gemeente Gorinchem
- 1998-2010 Wethouder gemeente Gorinchem, ondermeer ruimtelijke ordening, grondzaken en volkshuisvesting
- 2011-2015 Statenlid provinciale staten Zuid-Holland

Nevenfuncties

- 2008-2017 Voorzitter van de rekenkamercommissie van de gemeente Echt-Susteren
- 2010-2015 Voorzitter Stichting Vrienden van het Van Andel-Spruijt Natuurcentrum Gorinchem
- 2013-heden Lid permanente scoutingcommissie kamercentrale Zuid-Holland-Zuid, VVD
- 2015-heden Voorzitter van de gezamenlijke klachtencommissie Woondiensten Aarwoude en Woningstichting Nieuwkoop

<http://nl.linkedin.com/pub/herman-van-santen/9/288/336>



Algemeen commissielid drs. W.M.R. de Water (Wilma)

Mijn loopbaan staat in het teken van de corporatiesector. Na mijn studie Sociale Geografie ben ik dienst gekomen van de NWR en heb ik mij bezig gehouden met onderzoek naar ontwikkelingen in de woningmarkt en verhuurbaarheidsvraagstukken. Mijn focus heeft zich daarna verbreed naar duurzaamheid en kwaliteitszorg binnen corporaties. Vanaf 2003 ben ik directeur van Raeflex en heb ik me actief bezig gehouden met de ontwikkeling van het visitatiesysteem. Daarin komen zowel mijn kennis over het inhoudelijk werk van corporaties, als mijn kennis van kwaliteitszorg tot hun recht. De maatschappelijke prestaties van corporaties zijn de invalshoek.

Het is belangrijk dat corporaties daarover verantwoording afleggen. Vanaf 2008 werkt Raeflex samen met NQA, een adviesbureau dat kwaliteitsbeoordelingen geeft aan het hoger onderwijs en met Carentas dat beoordelingen in de zorgsector uitvoert.

Visitaties

Visitaties hebben een integraal karakter: het gaat om de verbinding tussen de prestaties van corporaties en de vraag vanuit de samenleving. Het gaat dan ook om vragen als: Welk ondernemingsplan is er geschreven en hoe passen de jaarplannen daarin? Wordt er regelmatig in kwartaalrapportages terug gekeken hoe het met de prestaties staat? En hoe passen die prestaties bij de ambities? De externe legitimatie van het werk van corporaties heeft daarbij terecht een belangrijke plek gekregen in het visitatiestelsel. Als lid van een visitatiecommissie let ik dan ook vooral op Presteren naar Opgaven en ambities, de mening van belanghebbenden en Governance. Ik leg daarbij dwarsverbanden met het andere prestatieveld: Presteren naar Vermogen. Ik ben enthousiast over visitatietrajecten, die niet alleen als verantwoording worden gezien, maar ook een rol in de kwaliteitsverbetering van corporaties krijgen. Dan wordt het instrument ten volle benut. Bij kennismakingsgesprekken vraag ik dan ook altijd naar de aandachtspunten die een corporatie in het traject graag belicht wil zien, vanuit de ruimte die de methodiek daarvoor biedt.

Specifieke deskundigheid

- Uitgebreide kennis van de volkshuisvesting
- Uitgebreide kennis van kwaliteitszorg
- Als directeur van Raeflex sinds 2003 nauw betrokken bij de doorontwikkeling van het visitatiestelsel voor woningcorporaties

Als directeur van Raeflex betrokken bij alle visitaties die sinds 2003 zijn uitgevoerd (circa 300). Deze rol bestaat uit: accountmanager bij visitaties voor de corporaties, sparring partner voor de visitatiecommissies, soms in de vorm van schaduwcommissielid, en tegengelezer van de conceptvisitatierapporten. Als commissielid of projectleider betrokken bij:

Reeds gevisiteerd

- 2010 **Woonbedrijf Eindhoven**
- 2011 **Wetland Wonen**, Vollenhove
- 2012 **Valburg** (Midterm Review), Zetten; **Woonbeheer Borne**; **Gemeentelijk Woningbedrijf Ameland**, Ballum; **Harmonisch Wonen**, Lelystad
- 2013 **Wbs Cothen**, Wijk bij Duurstede; **Woonwaard**, Alkmaar; **Wuta**, Nigtevecht
- 2014 **Woningstichting Maasdriel**, Kerkdriel; **Heuvelrug Wonen**, Doorn; **Woningbeheer Betuwe**, Lienden; **Eemland Wonen**, Baarn; **De Vooruitgang**, Volendam
- 2015 **De Volmacht**, Gieten; **Woningstichting Nieuwkoop**; **St. Willibrordus**, Wassenaar; **Veenendaalse Woningstichting**
- 2016 **Maasvallei**, Maastricht; **Woningstichting Gouderak**; **Omnia Wonen**, Harderwijk; **De Reenske Compagnie**, Hoogezand; **Gemeentelijk Woningbedrijf Ameland**, Ballum
- 2017 **Woonlinie**, Woudrichem; **De Veste**, Ommen; **Woningbouwvereniging Langedijk**, Noord-Scharwoude; **St. Joseph**, Almelo; **Wbs Cothen**, Wijk bij Duurstede; **QuaWonen**, Bergambacht;
- 2018 **Wst Woensdrecht**, Hoogerheide

Kort CV

Opleiding

- Sociale geografie
- Diverse opleidingen gericht op kwaliteitszorg, organisatieverandering, conflicthantering: onder meer opleiding tot mediator

Carrière

- 1987-2003 Onderzoeker en adviseur bij NWR, later Aedes, op het gebied van woningmarktonderzoek, milieubeleid, kwaliteitszorg, interne organisatie, ontwikkeling en innovatie
- 2003-heden Directeur Raeflex
- 2010 Ontwikkelgroep visitatiemethodiek (SVWN)

Nevenfuncties

- 2003-2007 Lid van College van Deskundigen Perspekt, kwaliteitstoetsen voor verpleeg- en verzorgingshuizen
- 2010-2014 Bestuur VVAO Gooi en Eemland, penningmeester

<http://nl.linkedin.com/pub/wilma-de-water/10/98/b03>



Secretaris J. Zandvliet (Joeri) MSc.

Na mijn studie Sociale Geografie ben ik als adviseur aan de slag gegaan bij Atrivé, een organisatieadviesbureau gespecialiseerd in maatschappelijke vraagstukken op het domein wonen. In die functie kom ik bij corporaties variërend van kleine tot groot in diverse woningmarktgebieden. Ik geniet ervan breed actief te zijn en inhoud en proces te vervlechten, met als belangrijkste gemeenschappelijke delers strategie en governance. Opdrachten waaraan ik werk zijn onder andere: het begeleiden en opstellen van prestatieafspraken, zelfevaluaties van raden van toezicht, het begeleiden en opstellen van ondernemingsplannen en inhoudelijk/procesmatig begeleiden van huurdersorganisaties.

Visitaties

Als secretaris neem ik door mijn adviseurswerk vooral kennis mee op de prestatievelden presteren naar opgaven en ambities, presteren volgens belanghebbenden en governance. Door mijn werkervaring, gericht op het verbinden van deze prestatievelden, kan ik een bijdrage leveren aan de oordeelsvorming van de commissie. Ik zet me er vervolgens graag voor in om de analyse van de commissie in een goed leesbaar visitatierapport te vertalen. Visitaties hebben voor mij een meerwaarde als leer- en verbeterinstrument. Door vier jaar terug te kijken kunnen corporaties los komen van de huidige verantwoordingswaan van de dag. Tijdens de visitatie vergelijken we op een gevalideerde wijze de prestaties met de opgaven. Met de visitatie wil de commissie aangeven of er mogelijkheden zijn om te leren om tot (nog) betere resultaten te komen. Bovendien leggen corporaties met visitatieverantwoording af aan hun belanghebbenden. Als secretaris wil ik corporaties helpen om het visitatieproces zo soepel mogelijk te laten verlopen; een goede samenwerking met de projectleider van de corporatie hoort daarbij.

Specifieke deskundigheid

- Inhoud en proces prestatieafspraken
- Zelfevaluatie van raden van toezicht
- Gewend om punctueel en in teamverband te werken
- Snel van diagnose naar analyse komen

Reeds gevisiteerd

2018 **Oosterpoort**, Groesbeek; **Wst. Woensdrecht**, Hoogerheide

Kort CV

Opleiding

- BSc Sociale Geografie, Utrecht
- MSc Stadsgeografie, Utrecht
- MSc Urban Economic Development, UCL Londen

Carrière

- 2014-heden adviseur bij Atrivé.

<https://www.linkedin.com/in/joerizandvliet/>

Bijlage 3 Bronnenlijst

Geraadpleegde literatuur en schriftelijke bronnen

Perspectief	Documenten 2014-2015-2016-2017
Presteren naar Opgaven en Ambities (PnOA)	<ul style="list-style-type: none"> • Position paper • Jaarrapporten 2011 t/m 2016 • Ondernemingsplan 2009-2012 • Ondernemingsplan 2016-2019 • Plannen: beleidsplan, ondernemingsplan, strategische visie, operationeel plan • Huurbeleid 2011 t/m 2017 • Volkshuisvestingsverslagen • Strategisch woningvoorraadbeleid 2010-2025 • Portefeuillestrategie 2018-2030 • Woonlasten- en behoefteonderzoek in de regio West-Brabant en Zeeland • Convenant hennepsteelt Zeeland – West-Brabant 2013 • Regionale VoorrangRegeling West-Brabant • Convenant opvang vluchtelingen • Reglement Regionale Geschillencommissie • Armoedepact • Verkoopbeleid bezit • Eigen woningmarktgegevens • Woonvisie van de gemeente Woensdrecht (2016) • Prestatieafspraken: regionaal 2017-2020 en lokaal bod 2018 en werkafspraken 2011-2012 en 2015 • Corporatiebenchmarkcentrum: Corporatie in perspectief 2011 t/m 2015, Aedes Benchmark 2016 en 2017
Presteren volgens Belanghebbenden (PvB)	<ul style="list-style-type: none"> • Notulen van bijeenkomsten met B&W • Verslagen van overleg met HBWW (huurdersorganisatie) • Onderzoeken naar klanttevredenheid • Woonvisie van de gemeente Woensdrecht (2016) • Prestatieafspraken: regionaal 2017-2020 en lokaal bod 2018 en werkafspraken 2011-2012 en 2015 • KWH rapportages 2011 t/m 2017
Presteren naar Vermogen (PnV)	<ul style="list-style-type: none"> • Publicaties Autoriteit woningcorporaties: de Continuïteitsbrief en de Solvabiliteitsbrief • De Oordeelsbrief van de minister van BZK 2011 t/m 2016 • Corporatiebenchmarkcentrum: Corporatie in perspectief 2011 t/m 2015, Aedes Benchmark 2016 en 2017 • Van het WSW: het Cijfermatig Perspectief en de Uitslagbrief • Reglement financieel beleid en beheer • Investeringsreglement • Treasurystatuut • Viermaandelijke managementrapportages • Jaarrapporten 2011 t/m 2016 • Begroting en meerjarenbegrotingen 2011 t/m 2016 en 2011-2020 t/m 2017-2027 • Van accountant: Managementletters, verslagen en brieven 2011 t/m 2016
Governance	<ul style="list-style-type: none"> • Zelfevaluatie verslagen 2015 t/m 2017 • Statuten Woningstichting Woensdrecht, de Vastgoed B.V. en Holding B.V. • Investeringsreglement • Klokkenluidersregeling • Integriteitscode • Reglement Toezicht en bestuur • Kwaliteitsprofielen RvT • Reglement financieel beleid en beheer • Notulen RvT vergaderingen 2011 t/m 2017 • Governance inspectie 2017 • Self assessment frauderisico 2016 • Position paper

Bijlage 4 Lijst geïnterviewde personen

Geïnterviewde personen

Alle geïnterviewde personen zijn door de voltallige commissie tijdens in totaal zes face-to-face gesprekken geïnterviewd over de prestaties van Woningstichting Woensdrecht.

Directeur-bestuurder

- De heer C.A.M.J. Mol

Gemeente Woensdrecht

- De heer L.G.M. van der Beek, wethouder welzijn en zorg
- De heer R. van Heeringen, beleidsambtenaar volkshuisvesting
- De heer A. Wierckx, projectleider afdeling ontwikkeling beleid & beheer

Huurders Belangenvereniging Woningstichting Woensdrecht (HBWW)

- De heer J.P. de Koning, lid
- Mevrouw H.J. Schober, lid

Managementteam

- Mevrouw M.S.J. Bartsch
- De heer J.T.M. Beekmans
- De heer K. van Haaren

Raad van Toezicht

- De heer J.B.M.H. Gremmen
- Mevrouw R.C. Kappetein
- De heer A.J.M. van Loon
- De heer B.C.C. Melis
- Mevrouw M.C.L. van der Venne

Zorg- en welzijnsinstellingen

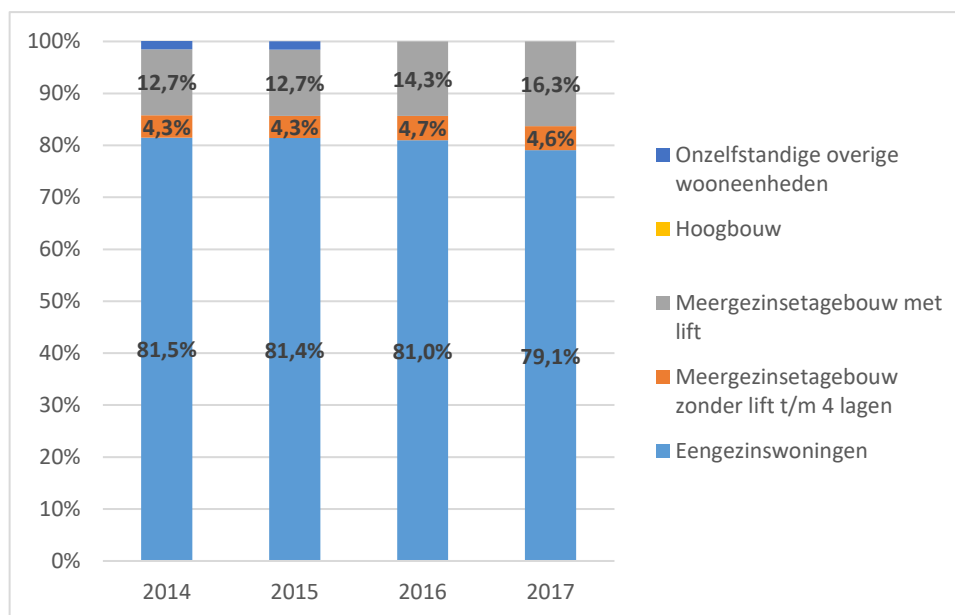
- De heer A. Aanraad, Dorpspunt 't Blickvelt en Woensdrecht Werkt, Voorzitter
- De heer W. Aper, Stichting TanteLouise-Vivensis, Projectmanager Vastgoed
- De heer L. van Crimpen, Titurel, Coördinator facilitaire zaken
- De heer A. Gelten, Zorgcoöperatie Putte, Adviserend bestuurslid (wonen)
- De heer M.E. Inja, BWI, Directeur
- De heer D. Jacobs, Gemeente Woensdrecht, Medewerker Toezicht en handhaving
- Mevrouw C. Korstanje, Gemeente Woensdrecht, Integraal medewerker sociaal domein
- De heer F. Roeken, Dorpsplatform Putte, Voorzitter
- De heer J. Smeijers, Dorpsplatform Woensdrecht, Voorzitter
- Mevrouw M. Verkamman, GGZ Westelijk Noord-Brabant, Coördinator OGGZ-team
- De heer P. van der Zeijden, GGZ Westelijk Noord-Brabant, Contactpersoon Regionale Voorrangregeling

Bijlage 5 Prestatietabel

Geleverde prestaties op de prestatievelden 2014-2017

1. Huisvesting van de primaire doelgroep Woningtoewijzing en doorstroming

Huurwoningen naar type en percentage v/h totaal, DAEB



(bron: Aedes, CiP)

Portefeuille naar type en aantal

	2014	2015	2016	2017
Sociale huurwoningen	1.058	1.056	1.058	1.082
Markthuurloningen	54	54	60	63
Bedrijfsruimten	24	25	22	20
Parkeerplaatsen	98	98	98	98
Totaal	1.234	1.233	1.238	1.263

(bron: Woningstichting Woensdrecht)

Aantal nieuwe verhuringen⁵, mutatiegraad

2014	2015	2016	2017
Aantal nieuwe verhuringen: 72 Mutatiegraad: 6,2%	Aantal nieuwe verhuringen: 69 Mutatiegraad: 6,6%	Aantal nieuwe verhuringen: 107 Mutatiegraad: 7,5%	Aantal nieuwe verhuringen: 94 Mutatiegraad: 5,8%

(bron: Woningstichting Woensdrecht)

Passend toewijzen

	2016	2017
Aandeel woningen passend toegewezen aan primaire doelgroep	96,6%	96,5%

(bron: Woningstichting Woensdrecht)

⁵ Het aantal nieuwe verhuringen is de som van mutaties en opgeleverde nieuwbouwwoningen.

Geleverde prestaties op de prestatievelen 2014-2017

Toewijzing sociale doelgroep

	Toegewezen aan sociale doelgroep	Inkomensgrens	Toelichting
2014	100%	< € 34.678	Huurwoningen met een prijs boven de liberalisatiegrens verhuurd aan mensen met een inkomen boven € 34.678.
2015	96,6%	< € 34.911	Huurwoningen met een prijs boven de liberalisatiegrens verhuurd aan mensen met een inkomen boven € 34.911.
2016	90,7%	< € 35.739	Verhuur van minimaal 80% aan mensen met een jaarinkomen van maximaal € 35.739. Verhuur van maximaal 10% aan inkomens tot € 39.874. Verhuur overige 10% voor huishoudens met een inkomen > € 39.874.
2017	91,9%	< € 36.165	Verhuur van minimaal 80% aan mensen met een jaarinkomen van maximaal € 36.165. Verhuur van maximaal 10% aan inkomens tot € 40.349. Verhuur overige 10% voor huishoudens met een inkomen > € 40.349.

(bron: Woningstichting Woensdrecht en Aedes, CIP)

Toewijzingen (DAEB en niet-DAEB)

	2014	2015	2016	2017
Doorstromers	28	31	55	46
Starters	38	30	31	41
Statushouders	4	5	10	3
Urgent woningzoekenden	2	3	8	4
Regionale voorrangregeling	0	0	3	0
Totaal	72	69	107	94

(bron: Woningstichting Woensdrecht)

Woningstichting Woensdrecht verhuurt woningen op basis van het aanbodmodel. Woningzoekenden schrijven zich in en kunnen op de website van Woningstichting Woensdrecht reageren op een woning. Tweewekelijks ontvangen woningzoekenden per e-mail het aanbod.

De gemiddelde wachttijd bedroeg in 2016 4,3 maanden.

Wachttijd per maand naar doelgroep

Inkomensgroep	Wachttijden/maanden				Aantal toewijzingen		
	Primair	Secundair	Midden	Gemiddeld	Primair (60%-70%)	Secundair (30%-40%)	Midden (0% - 10%)
Doelgroep	Wachttijd	Wachttijd	Wachttijd	Wachttijd			
Starters	3,75	2,44	0	3,31	29	11	1
Doorstromers	2,08	1,45	1,67	1,80	24	18	4
Urgenten	7,25	0	0	7,25	4	0	0
Gemiddeld	3,29	1,83	1,34		63%	32%	5%

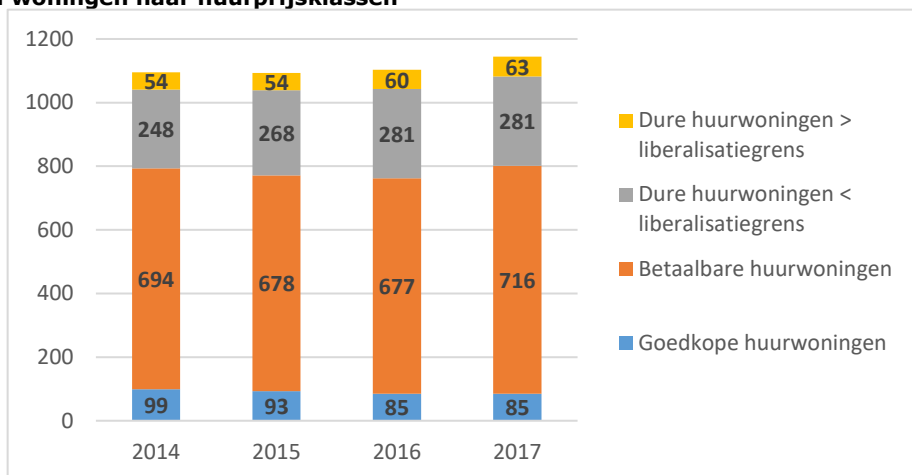
(bron: Woningstichting Woensdrecht)

De verantwoordelijkheid om te zorgen voor huisvesting voor statushouders ligt bij de gemeenten. Woningstichting Woensdrecht ziet statushouders als onderdeel van haar primaire doelgroep en voelt hiervoor maatschappelijke verantwoordelijkheid. Samen met de gemeenten en andere betrokken partners draagt zij bij aan passende huisvesting in leefbare wijken door het beschikbaar stellen van woningen.

Geleverde prestaties op de prestatievelden 2014-2017

1. Huisvesting van de primaire doelgroep Betaalbaarheid

Aantal woningen naar huurprijsklassen⁶



(bron: Woningstichting Woensdrecht)

Gemiddelde netto huurprijs

2014	2015	2016	2017
€ 528	€ 545	€ 560	€ 568

(bron: Woningstichting Woensdrecht)

Huurverhoging

	%	Toelichting
2014	2,5%	2,5% voor sociale doelgroep, 4% voor middeninkomens, tot 6,5% voor hogere inkomens
2015	2,5%	2,5% voor sociale doelgroep, 3% voor middeninkomens, tot 5% voor hogere inkomens
2016	1,6%	1,6% voor sociale doelgroep, 2,1% voor middeninkomens, 4,1% voor hogere inkomens.
2017	0,95%	Op basis van prijs-kwaliteitverhouding van de woning. Geen huurverhoging bij huur van meer dan 80% van maximaal redelijk, voor de anderen 0,95%.

(bron: Woningstichting Woensdrecht)

Huurachterstand

	2014	2015	2016	2017
% van de huuromzet	1,44%	1,42%	1,20%	1,30%

(bron: Woningstichting Woensdrecht)

Huisuitzettingen

	2014	2015	2016	2017
Uitzettingen	5	2	2	1

(bron: Woningstichting Woensdrecht)

⁶ De categorie dure huurwoningen tot de huurtoeslaggrens wordt in de communicatie door Woningstichting Woensdrecht benoemd als middeldure huurwoningen.

Geleverde prestaties op de prestatievelden 2014-2017

2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen Ouderenwoningen en zorgvastgoed

Aandeel zorgtoegankelijke woningen

2014	2015	2016	2017
29%	28%	30%	32%

(bron: Aedes, CiP en Woningstichting Woensdrecht)

Het levensloopgeschikter maken van het bezit is vorm gegeven doordat bij recente nieuwbouw en sloop/nieuwbouw bij eengezinswoningen alle voorzieningen op de begane grond liggen dan wel appartementen met lift gerealiseerd zijn. In de afgelopen jaren zijn de woningen voor de doelgroep ouderen of mindervaliden voorzien van een elektronische ontgrendeling.

Vanaf december 2018 wordt een nieuw opgeleverd complex van 15 studio's te Putte verhuurd aan zorgverlener Amarant die hier cliënten huisvest, zorg en begeleiding biedt.

Woningstichting Woensdrecht heeft de afgelopen jaren op de volgende wijze vormgegeven aan wonen met zorg:

- Verhuur groepswoning aan GGZ West Noord-Brabant: biedt woonruimte aan drie of vier cliënten onder begeleiding van deze zorginstelling. Daarnaast wonen in dit appartementencomplex enkele personen zelfstandig met begeleiding van de GGZ. Vanaf 2016 is ook de groepswoning op verzoek van de GGZ getransformeerd tot zelfstandig wonen met begeleiding.
- Aan stichting Titurel is tot februari 2017 een (ruimere) eengezinswoning verhuurd voor enkele cliënten met begeleidingsbehoefte. Deze cliënten komen vanuit een besloten woonvorm en gaan naar groepswonen in de wijk. Sommigen vallen terug en anderen stromen door naar volledig zelfstandig wonen.
- Middels de regionale voorrangsregeling (Regionaal Kompas) worden cliënten vanuit zorginstellingen gehuisvest in een reguliere zelfstandige woning, op basis van een huurovereenkomst met de woningstichting en een zorgovereenkomst met de betrokken zorginstellingen voor de noodzakelijke begeleiding.
- Op soortgelijke wijze is in 2017 een pilotproject gestart (Housing first) voor het huisvesten van daklozen.

3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer Woningkwaliteit

Huur in relatie tot maximaal redelijke huur (DAEB-bezit) (bron: Woningstichting Woensdrecht en Aedes, CiP)

	Huur in % maximaal redelijke huurprijs
2014	70,2
2015	71,5
2016	73,1
2017	72,1

Onderhoudsuitgaven

	2014	2015	2016	2017
Kosten niet-planmatig onderhoud per woning in €	304	375	431	379
Kosten planmatig onderhoud per woning in €	1.287	994	988	679
<i>Totaalkosten onderhoud per woning in €</i>	<i>1.591</i>	<i>1.369</i>	<i>1.419</i>	<i>1.058</i>

(bron: Woningstichting Woensdrecht)

Onderhoudslasten DAEB in €

	2014	2015	2016	2017
Planmatig onderhoud	1.361.130	1.049.361	1.045.474	734.367
Mutatieonderhoud	116.650	112.830	159.852	126.946
Klachtenonderhoud	205.160	283.692	296.499	283.762
<i>Totaal onderhoudslasten</i>	<i>1.682.940</i>	<i>1.445.883</i>	<i>1.501.825</i>	<i>1.145.075</i>

(bron: Woningstichting Woensdrecht)

Geleverde prestaties op de prestatievelden 2014-2017

3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer Kwaliteit dienstverlening

Aedes-benchmark

	2015		2016		2017	
	Score	Positie	Score	Positie	Score	Positie
Totaalscore huurdersoordeel (bron: Aedes, CiP)	8,0	A	8,2	A	8,1	A

Klanttevredenheid

	2014	2015	2016	2017
Contact	7,4	8,0	8,1	7,6
Woning zoeken	8,5	8,3	8,1	7,7
Nieuwe woning	8,4	8,3	8,6	7,7
Huur opzeggen	8,8	8,5	8,3	8,1
Reparaties	8,5	8,3	8	8,2
Onderhoud	8,7	8,2	7,9	8,1
<i>Totaal</i>	<i>8,1</i>	<i>8,0</i>	<i>8,2</i>	<i>8,1</i>

(bron: Woningstichting Woensdrecht en Aedes-Benchmark)

Klachten

Woningstichting Woensdrecht had tot 2015 een klachtenadviescommissie. Per 1-1-2015 is Woningstichting Woensdrecht aangehaakt bij de Regionale Geschillencommissie West Brabant.

Het aantal ingediende klachten per jaar:

2014: 0 klachten

2015: 0 klachten

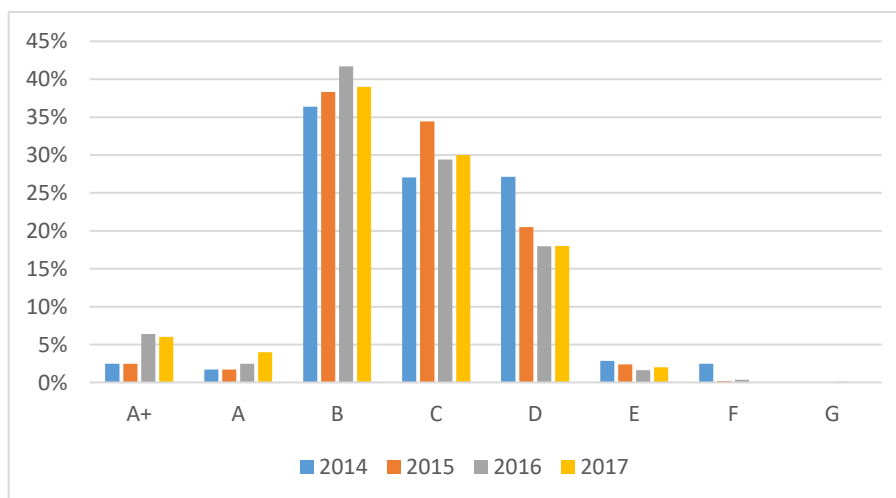
2016: 1 klacht (ingetrokken na behandeling)

2017: 0 klachten

(bron: Woningstichting Woensdrecht)

3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer Energie en duurzaamheid

Overzicht energielabels woongelegenheden, % t.o.v. totaal



(bron: Woningstichting Woensdrecht en Aedes, CiP)

In de Aedes-Benchmark 2017 scoort Woningstichting Woensdrecht de letter B en heeft een gemiddelde Energie Index van 1,6 (label C).

In de periode 2008-2014 stelde Woningstichting Woensdrecht zich ten doel gemiddeld 20% energiebesparing te realiseren. Dat doel is gehaald.

Geleverde prestaties op de prestatievelen 2014-2017

Complexgewijs heeft Woningstichting Woensdrecht de voorraad in de periode 2014-2017 verduurzaamd. Onder andere door de volgende maatregelen:

- Aanbrengen isolerende beglazing (kunststof kozijnen met kierdichting en HR ++ beglazing)
- Aanbrengen geïsoleerde deuren
- Aanbrengen spouwmuurisolatie
- Plaatsen rendement cv-ketels (HR107-combiketel met HR-warmwaterlabel)

Tot en met 2016 werd voor de verduurzaming van de woning aan zittende huurders een beperkte huurverhoging gevraagd. Vanaf 2017 worden de investeringen in de jaarlijkse huurverhoging verdisconteerd.

4. (Des)investeringen in vastgoed Nieuwbouw, sloop en verkoop

Overzicht nieuwbouw, sloop, verkoop

	Nieuwbouw	Sloop	Verkoop
2014	2 geliberaliseerde huurwoningen	18 woningen	1 sociale huurwoning
2015	0 sociale huurwoningen	0 woningen	2 sociale huurwoningen
2016	17 sociale huurwoningen en 6 geliberaliseerde huurwoningen	14 woningen	2 sociale huurwoningen
2017	25 sociale huurwoningen en 3 geliberaliseerde huurwoningen	0 woningen	1 sociale huurwoning

(bron: Woningstichting Woensdrecht en Aedes, CiP)

Projecten

Woningstichting Woensdrecht heeft in de jaren 2014 t/m 2017 de volgende projecten opgeleverd:

- Hoogerheide: 4 eengezins sociale huurwoningen aan de Matthias Wolffstraat
- Hoogerheide: 19 eengezins levensloopbestendige woningen aan de Mgr. Poelsstraat / Aalbersestraat, waarvan 13 sociale huurwoningen en 6 geliberaliseerde huurwoningen
- Putte: 25 nultredenappartementen aan het Tervoplein
- Woensdrecht: transformatie van schoollokalen naar 3 geliberaliseerde huurwoningen.

(bron: Woningstichting Woensdrecht)

4. (Des)investeringen in vastgoed Verbetering bestaand woningbezit, maatschappelijk vastgoed

Herontwikkeling- en revitalisering

Woningstichting Woensdrecht heeft in de jaren 2014 t/m 2017 een beperkt aantal herstructureringsprojecten uitgevoerd:

- *Putte: herstructurering Tervoplein: 25 woningen*
In het centrum van Putte zijn de bestaande winkels en het daarachter liggende terrein gesloopt. De nieuwbouw bestaat uit winkelruimte en een 1^e en 2^e woonlaag met in totaal 25 appartementen. Woningstichting Woensdrecht heeft in 2017 de 25 woningen van de projectontwikkelaar afgenomen en in exploitatie genomen.
- *Hoogerheide: herstructurering Mgr. Poelsstraat / Aalbersestraat*
In 2014 zijn hier 18 woningen van Woningstichting Woensdrecht gesloopt. Hier zijn in 2016 19 levensloopbestendige woningen, bedoeld voor senioren en zorgbehoevenden, gerealiseerd. Van deze woningen zijn 13 sociale huur en 6 geliberaliseerde huur.
- *Hoogerheide: herstructurering Molenstraat / J. Adriaansenstraat*
Op basis van sociaal plan en herhuisvesting van de bewoners zijn 11 woningen gesloopt. De opdracht tot ontwikkeling van 11 vervangende levensloopbestendige huurwoningen is verstrekt.

(bron: Woningstichting Woensdrecht)

Geleverde prestaties op de prestatievelden 2014-2017

5. Kwaliteit van wijken en buurten Leefbaarheid

Uitgaven leefbaarheid

	2014	2015	2016	2017
Kosten leefbaarheid	€ 47.038	€ 9.970	€ 8.691	€ 13.000

(bron: Woningstichting Woensdrecht)

Driejaarlijks voert RIGO in opdracht van de gemeente en Woningstichting Woensdrecht de Leefbaarheidsmonitor uit. In 2016 werd in de gemeente Woensdrecht voor inzet in de buurt gemiddeld een 6,1 gegeven.

Samenwerking met bewoners en partners

Voor de nieuwe Woningwet nodigde de woningstichting lokale organisaties en bewoners (collectieven) nog uit, om met ideeën te komen die het wonen in de buurt gezelliger konden maken. Woningstichting Woensdrecht heeft door de nieuwe Woningwet noodgedwongen een meer faciliterende rol op het terrein van leefbaarheid ingenomen. Dat wil zeggen: open staan voor initiatieven, per situatie bekijken wat kan en bewoners informeren over de plannen en ontwikkelingen in Woensdrecht.

Woningstichting Woensdrecht werkt samen met onder andere bewonersverenigingen, de gemeente, dorpsplatform, zorgorganisaties, maatschappelijke werk, het OGGZ-team en de Brede Welzijnsinstelling op de volgende wijze aan de leefbaarheid in de gemeente Woensdrecht.

De woningstichting draagt hier als volgt aan bij:

- Sociaal beheer en het bestrijden van overlast
- Onderhoud ten behoeve van woonomgeving, waaronder buitenschilderwerk en verwijderen van graffiti
- Toepassen van voorzieningen conform politiekeurmerk
- Sponsoring ijsbaan in Hoogerheide (tot 2015)
- Sponsoring jaarmarkt en herdertjestocht in Woensdrecht (tot 2015)
- Samenwerking in Stichting Zet - Brabants Woon-/Zorgoverleg. Daarin bespreken Brabantse woningcorporaties vraagstukken op het gebied van wonen zorg en welzijn en leren van elkaars praktijkvoorbeelden.

(bron: Woningstichting Woensdrecht)

Bijlage 6 Meetschaal

Het beoordelingskader is gebaseerd op het model voor maatschappelijke visitatie versie 5.0. Deze versie beschrijft dat de beoordeling plaatsvindt over vier prestatievelden te weten:

1. Presteren naar Opgaven en Ambities
2. Presteren volgens Belanghebbenden
3. Presteren naar Vermogen
4. Governance.

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

Voor de beoordeling van de Ambities, Presteren naar Vermogen en Governance wordt gebruikgemaakt van bovenstaande uniforme meetschaal met rapportcijfers van 1-10. In het beoordelingskader is per meetpunt in woorden aangegeven wat minimaal noodzakelijk is om een voldoende te scoren: dat is het zogenaamde ijkpunt en dat levert een 6 op. De visitatiecommissie beoordeelt eerst of de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 voldoet. Vervolgens beoordeelt zij in hoeverre de corporatie in positieve of negatieve zin afwijkt van het ijkpunt (plus-/minpunten).

Dezelfde meetschaal wordt voorgelegd aan de belanghebbenden om hun beoordeling uit te spreken.

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

Cijfer	Benaming	Kwantitatieve prestatie	Afwijking
1	zeer slecht	er is geen prestatie geleverd	> -75%
2	slecht	er is vrijwel geen prestatie geleverd	-60% tot -75%
3	zeer onvoldoende	de prestatie is zeer aanzienlijk lager dan de opgaven	-45% tot -60%
4	ruim onvoldoende	de prestatie is aanzienlijk lager dan de opgaven	-30% tot -45%
5	onvoldoende	de prestatie is significant lager dan de opgaven	-15% tot -30%
6	voldoende	de prestatie evenaart in belangrijke mate de opgaven	-5% tot -15%
7	ruim voldoende	de prestatie is gelijk aan de opgaven	-5% tot +5%
8	goed	de prestatie overtreft de opgaven	+5% tot +20%
9	zeer goed	de prestatie overtreft de opgaven behoorlijk	+20% tot +35%
10	uitmuntend	de prestatie overtreft de opgaven aanzienlijk	> +35%

**Position Paper
Visitatie 2014-2017**



WONINGSTICHTING WOENS DreCHT

Inleiding

Woningstichting Woensdrecht is opgericht in 1968 en bestaat heden, 2018, dus 50 jaar. Wij zijn een kleine, lokaal verankerde woningcorporatie die zich richt op haar thuismarkt de gemeente Woensdrecht bestaande uit de kernen Hoogerheide, Woensdrecht, Huijbergen, Ossendrecht en Putte.

Wij willen mensen met een laag inkomen en bijzondere doelgroepen een passende en betaalbare huurwoning bieden. Wij zijn er voor alle doelgroepen met een laag inkomen en vinden dat u ons hierop in de volle breedte kunt aanspreken. Ook hebben wij een beperkt verkoopbeleid waarbij wij veelal starters eveneens een koopwoning kunnen bieden. In onze dochter WSWoensdrecht Vastgoed B.V. bieden wij huurwoningen aan voor de middeninkomens. In beginsel worden deze segmenten van de woningmarkt bediend door marktpartijen maar omdat dit in de praktijk te wensen overlaat leveren wij een beperkte bijdrage aan dit deel van de woningmarkt.

Wij focussen ons op de kernactiviteiten en op onze lokale inbedding en richten ons op het behouden van vitale wijken en kernen. Wij verhuren ruim 1.100 woningen, ongeveer 100 parkeerplaatsen en 6.000 m² bedrijfsruimten op diverse locaties in de gemeente Woensdrecht. Wij werken voortdurend aan het verbeteren van de kwaliteit van het woningbezit en streven naar een hoge waardering bij onze huurders voor onze dienstverlening. Onze organisatie is opgedeeld in drie afdelingen Wonen, Vastgoed en Financiën en wij beschikken over een uitvoerende onderhoudsdienst. Dagelijks werken 14 medewerkers aan het realiseren van onze missie.

Missie

Woningstichting Woensdrecht maakt zelfstandig wonen toegankelijk voor inwoners in haar thuismarkt, de gemeente Woensdrecht, in het bijzonder voor ouderen en mensen die zorg vragen. We staan dicht bij de praktijk, werken aan vertrouwen en draagvlak onder inwoners, woningzoekenden en andere belanghebbenden in de gemeente. We bieden bewoners woonkeuzes, handelen snel en doordacht bij het oplossen van woonvraagstukken. Samen met bewoners, de gemeente en andere belanghebbenden werken we aan duurzame woonkwaliteit in alle woonkernen in de gemeente. We ondersteunen lokale initiatieven, participeren waar mogelijk of dragen bij aan de uitvoering.

Visie (in het kort)

De woningmarkt in Woensdrecht kenmerkt zich vooral door grondgebonden eengezinswoningen. Bijna 75% van de woningen is een koopwoning. 20% Van de woningen is in bezit van de corporaties die in Woensdrecht actief zijn. Een aanzienlijk deel van de jongeren, ouderen en eenpersoons huishoudens behoort tot de lagere inkomens. Tweepersoonshuishoudens en gezinnen behoren vaker tot de middeninkomens. Om in te spelen op de veranderingen blijven wij de economische, maatschappelijke en demografische ontwikkelingen (zoals de vergrijzing, kleinere huishoudens en het scheiden van wonen en zorg) volgen. Voor de komende periode is het belangrijk dat de kwaliteit van de bestaande woningvoorraad goed en betaalbaar blijft en wij de verduurzaming van het woningbezit voortzetten. De woningen en voorzieningen in woonwijken en woonkernen van de gemeente Woensdrecht dienen hun kwaliteit te behouden. Dat vraagt om een gezamenlijke inspanning van Woningstichting Woensdrecht met de gemeente, de bewoners en andere betrokken partijen.

Kernwaarden

Om de motor van de ambities tot leven te brengen hebben wij drie kernwaarden geformuleerd welke door onze organisatie worden toegepast. Deze kernwaarden **klantgericht, duurzaam en ondernemend** kennen een onderlinge samenhang die dient te leiden tot een sterker geheel.

Onze organisatie is een belangrijk middel om onze missie en strategische doelen te bereiken. Met een **klantgerichte** opstelling in dienstverlening willen we ons onderscheiden van andere aanbieders. We luisteren met respect en aandacht naar onze klanten en spelen in op de behoeften die er zijn bij onze klanten. Dit is merkbaar door:

- Een kritische houding, dienstverlening en toegankelijkheid van de organisatie. Alhoewel een belangrijk deel van onze klanten zijn zaken digitaal regelt, is er nog altijd behoefte aan een persoonlijke benadering. Wij bieden de klant de mogelijkheid gewoon langs te komen of te bellen.
- Met onze uitvoerende onderhoudsdienst in te spelen op een goede service.
- De afgelopen jaren in te zetten op goede voorlichting bij groot onderhoud en klantkeuze in bijvoorbeeld tegelwerk en keukenafwerking (of zelf uit te breiden), optimalisatie van de woning door bijvoorbeeld de plaats van de wasmachine-opstelling, verplaatsen van de badkamer, tweede toilet etc.

Zowel in onze woningen als in de relaties die we onderhouden, is **duurzaamheid** belangrijk. We willen betrouwbaar zijn in de relatie naar onze belanghouders en partners. Zuinig zijn op onze planeet en de woonlasten van onze bewoners verlagen door:

- Regelmatig overleg met de gemeente op bestuurlijk en management/ambtelijk niveau voor een goede afstemming van beleid.
- Structurele gesprekspartner voor dorpsplatforms, zorgteams en andere maatschappelijke partners te zijn.
- Verbetering van de gemiddelde energetische kwaliteit met meer dan 20% waardoor bijna de helft van de woningen een energielabel A of B heeft.

We zijn op zoek naar verbetermogelijkheden, nemen initiatief en creëren kansen. We stellen doelen die maatschappelijk en voor de continuïteit van onze organisatie belangrijk zijn. Wij hebben zorggedragen voor een gezonde financiële positie omdat dit het fundament is voor het leveren van de maatschappelijke prestaties. Wij zijn bovendien **ondernemend** doordat wij niet afwachten en samen met anderen werken aan het realiseren van onze doelen. Dit zien we terug in:

- De juridische scheiding die wij al vanaf 2005 hebben doorgevoerd en zorgt voor een heldere afbakening van de sociale activiteiten (DAEB) en marktgerichte activiteiten (niet-DAEB). Dit maakt al ruim 10 jaar een transparante verantwoording mogelijk en zo worden de sociale woningen beschermd tegen de risico's van niet-DAEB activiteiten.
- De herstructurering van het Tervoplein in Putte, dat het resultaat is van een gezamenlijke inspanning van een ontwikkelaar, de gemeente, zorgcoöperatie Putte en onze woningcorporatie waarbij een nieuwe impuls aan het centrum wordt gegeven.
- Bijdrage aan regionale voorrangsregeling voor huisvesting van mensen met een zorgvraag en huisvesting van daklozen.
- De gemeenschappelijke aanpak van woonwagengebeurtenissen in Zuid-West Nederland.

Terugblik afgelopen vier jaar

In het vorige visitatierapport is aangegeven dat Woningstichting Woensdrecht de complexiteit van een aantal zaken onderschat. Met name daar waar het gaat om het realiseren van projecten waar meerdere partijen bij betrokken zijn, zoals binnengemeentelijke projecten of woonzorgprojecten. De samenwerking met andere partijen en vooral met de gemeente dient hiervoor nog verder uitgebouwd te worden.

Dit heeft ertoe geleid dat de verbinding met de gemeente is aangescherpt. Zowel op bestuurlijk als ambtelijk niveau is gewerkt aan een draagvlak voor onze ambities en is nadrukkelijk naar afstemming van beleid gezocht.

Daarnaast is de eigen organisatie aangepast van twee afdelingen (front- en backoffice) naar drie afdelingen (wonen, vastgoed en financiën) waarbij de positie van techniek en vastgoedontwikkeling een belangrijkere rol heeft gekregen.

Wij zijn er in geslaagd om diverse nieuwbouwprojecten, met name inbreidingslocaties en herstructurering te realiseren waaronder een woonzorgcomplex voor de zorgverlener Amaran.

De samenwerking met de gemeente, welzijn- en zorgorganisaties is verbeterd, maar blijft onze aandacht vragen. We ondersteunden - op beperkte schaal - initiatieven van bewoners om de leefbaarheid of sociale cohesie te verbeteren. We hebben onze klanttevredenheid over de dienstverlening verbeterd, zoals blijkt uit de scores van KWH-huurlabel. We werkten aan onze bereikbaarheid, het verbeteren van klantcontact en aan het vernieuwen van onze website.

Wij hebben gezorgd voor een solide financiële positie bij Woningstichting Woensdrecht. Ondanks de gedane investeringen, onderhoudsuitgaven en olopende belastingheffingen is het gerealiseerde eigen vermogen op het gewenste niveau gebracht en is er ruimte gevonden voor het verminderen van onze schulden.

Verder is er gewerkt aan goede woningen in gewilde wijken en buurten door de kwaliteitsverbetering in woningen, door uitgaven aan onderhoud en verbetering van in totaal € 5,8 miljoen en door circa 100 woningen te herbestemmen voor kleinere huishoudens in combinatie met het verplaatsen van de doucheruimten. Bijna de helft van de huurwoningen heeft een energielabel A of B. Nadat eind 2013 65 nieuwbouwwoningen aan het bezit zijn toegevoegd, zijn er in de afgelopen vier jaar 51 nieuwe huurwoningen gerealiseerd, 32 huurwoningen gesloopt en 6 huurwoningen verkocht. De toegevoegde huurwoningen zijn alle nultreden of levensloopbestendig.

Beleidsmatig en op het gebied van de governance is onze aandacht uitgegaan naar het implementeren van de nieuwe woningwet in de organisatie, het wijzigen van de statuten, het actualiseren van het Reglement Toezicht en Bestuur, de actualisatie van de Klokkenluidersregeling, het opzetten van een nieuw ondernemingsplan en het actualiseren van het strategisch woningvoorraadbeleid (SWB). Omdat wij streven naar een goede besluitvorming met toetsbare kaders en verantwoording beschikken wij inmiddels over een Reglement financieel beleid en beheer en een Investeringsreglement. Verder is de huurdersorganisatie nog meer betrokken bij het beleid zoals bij het omvormen van het huurbeleid, het maken van prestatieafspraken en het SWB.

Nieuwe beleid

Om onze missie en visie uit te werken hebben wij hierop nieuw beleid geïmplementeerd. Dit beleid is vervat in een zevental strategische thema's: organisatie, betaalbaarheid, woningbezit, huisvesting doelgroepen, maatschappelijke rol, verdienmodel en legitimatie. Binnen de strategische thema's zijn door directie en het managementteam verschillende keuzes gemaakt en uitgewerkt in de hieronder genoemde ambities. Dit kunt u in ons ondernemingsplan uitgebreid terug vinden.

De economische crises, dynamiek in de maatschappij, veranderende richtlijnen voor corporaties, meer toezicht en meer invloed van gemeenten leiden ertoe dat keuzes niet gemakkelijk meer voor vier jaar gemaakt kunnen worden. Het overleg met onze belanghouders, in casu huurders en gemeente, wordt concreet gemaakt middels de prestatieafspraken en vereist eveneens flexibiliteit en vermogen om ons aan te passen. Bovendien hangen keuzes onderling met elkaar samen. Als op één thema iets verandert, heeft dat consequenties voor andere strategische thema's.

Ambities voor de komende jaren

Vanuit de visie en kernwaarde zijn de genoemde zeven strategische thema's verder uitgewerkt. Voor de komende jaren zijn de operationele doelen hiervan in hoofdlijnen:

1. Huidige en toekomstige bewoners worden centraal gesteld in de processen van onze sober en doelmatig ingerichte **organisatie**. Wij streven naar een hoge klanttevredenheid zodat wij tot de 25% best scorende corporaties behoren. Daarnaast willen wij de netto bedrijfslasten in de hand houden tot 10% onder de benchmark.
2. Als maatschappelijke organisatie hoort bij klantgerichte opstelling tevens het **betaalbaar** houden van de woningen voor de sociale doelgroep. Er dienen voldoende woningen bereikbaar te blijven voor de sociale doelgroep om passend toe te wijzen. Voor de kwetsbaarste doelgroep willen wij specifiek beleid maken om voor hen de woonlasten te beperken en huisuitzettingen vanwege huurachterstand te voorkomen.
3. We zullen nog meer gaan ondernemen om het **woningbezit** te transformeren en te verduurzamen en streven naar een goede kwaliteit huurwoningen qua comfort en afstemmen op de toekomstige vraag. Wij zorgen ervoor dat het aantal sociale huurwoningen in de gemeente minimaal 1.700 huurwoningen blijft en afhankelijk van de vraag binnen de kaders van het geactualiseerde strategisch woningvoorraadbeleid toeneemt met circa 50 huurwoningen. Verhogen van het aandeel huurwoningen met een A of B-label naar 55%. Streven om voor nieuwbouw richting energieneutraal te gaan.
4. Voor het **huisvesten van onze doelgroepen** rekenen wij de sociale doelgroepen (lagere inkomens) volledig tot onze taak om deze passend te huisvesten. De doelgroep van middeninkomens wordt deels bediend en daarvoor mag het aandeel van deze doelgroep binnen ons bezit nog toenemen naar 8%. Gelet op de vergrijzing en toenemende zorgvraag laten wij het aandeel nultreden en levensloopbestendige woningen toenemen van 30% naar 37%.

5. **Vanuit onze maatschappelijke rol van deelnemer** bevorderen wij de leefbaarheid, welzijn, veiligheid en sociale cohesie in de buurten en dorpen, dit in samenwerking met andere organisaties. Wij stimuleren onderlinge contacten en burenhulp, vrijwilligerswerk en goed huurderschap. Hiervoor is de duurzaamheid in de relaties belangrijk, het onderhouden van een netwerk en een betrouwbare partner te zijn.

6. Voor de financiële continuïteit is het vereist toe te groeien naar een **duurzaam verdienmodel** waarbij er sprake is van een evenwicht tussen rendement en maatschappelijke uitgaven. Wij streven naar een rendement van 5% over onze investeringen en het beperken van onze financieringslast.

7. Bevorderen van een sterke binding met de thuismarkt zodat we weten wat er leeft bij onze bewoners en draagvlak creëren bij lokale belanghouders voor de activiteiten van de organisatie. Naast deze praktische **legitimaties** geven wij door te voldoen aan de vereisten op het gebied van governance inhoud aan de meer formele legitimatie.

Tenslotte

Wij zien de toekomst met vertrouwen tegemoet en hopen dat u, na het lezen van deze Position Paper, geïnspireerd bent om samen met onze organisatie te werken aan een leefbare samenleving.

Hoogerheide, april 2018
Woningstichting Woensdrecht
C.A.M.J. Mol