

Visitatierapport

Stichting Heuvelrug Wonen

L1836



27 juni 2018

Cognitum

Kruisdijk 2

3291 LH Strijen

Visitatiecommissie

Jan van der Moolen, voorzitter

Miranda Rovers, visitator

Jan Wachtmeester, secretaris

Voorwoord

Visitatie is een instrument voor het afleggen van verantwoording over maatschappelijke prestaties van woningcorporaties. Daarnaast biedt dit instrument een spiegelfunctie voor bestuurders en toezichthouders, die deze inzichten verkregen uit de visitatie kunnen gebruiken om daarvan te leren en verbeteringen aan te brengen. Dit alles in het kader van een verantwoord beheer en ontwikkeling van het woningbezit van woningbouwcorporaties in Nederland. Met als duurzame ambitie: behoud van eigentijdse en betaalbare woon- en leefomgevingen.

Voor corporaties die lid zijn van Aedes geldt sinds januari 2007 dat zij zich tenminste één keer per vier jaar laten visiteren. Sinds begin 2015 is het een wettelijke verplichting geworden. De visitatie houdt in dat een onafhankelijke commissie een geobjectiveerd oordeel geeft over het maatschappelijk presteren van de corporatie. Dit oordeel vormt zich door de prestaties en de ambities van de afgelopen vier jaar af te zetten tegen de opgaven in die periode, door de prestaties te laten beoordelen door de belanghebbenden en door de prestaties af te zetten tegen de financiële mogelijkheden ofwel het vermogen van de corporatie. De methodiek bevat tot slot ook een oordeel over de governance: de kwaliteit van de besturing en van het interne toezicht zijn belangrijke voorwaarden voor het leveren van duurzame, verankerde maatschappelijke prestaties in de toekomst.

Visitaties zijn niet vorm vrij en moeten voldoen aan kwaliteitsvereisten. De stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland heeft als doel een geobjectiveerd en onafhankelijk stelsel van visitaties voor woningcorporaties te ontwikkelen, te beheren en te borgen. Deze visitatie is dan ook uitgevoerd volgens de voorgeschreven visitatiemethodiek (op het moment van uitvoeren van de visitatie was dit versie 5.0) van deze stichting. Cognitum is het bedrijf dat deze visitatie heeft uitgevoerd.

Cognitum is geaccrediteerd door de Stichting Visitaties Woningcorporaties Nederland.

Dit rapport betreft de visitatie van Stichting Heuvelrug Wonen over de periode 2014 t/m 2017.

Inhoud

Voorwoord	2
1 Overzicht beoordeling maatschappelijke prestaties	6
1.1 Terugblik op de vorige visitatie	6
1.2 Recensie	7
1.3 Integrale scorekaart 2014-2017	10
1.4 Samenvatting	11
1.5 SWOT diagram	12
2 Stichting Heuvelrug Wonen	13
Deel 2: Beoordelingen met toelichting, per perspectief	15
3 Presteren naar Opgaven en Ambities	16
3.1 Beoordelingskader	16
3.2 Opgaven in het werkgebied van Heuvelrug Wonen	16
3.3 Relevante ontwikkelingen	16
3.4 Beoordeling prestaties	17
3.4.1 Huisvesten primaire doelgroep	17
3.4.2 Huisvesten bijzondere doelgroepen	18
3.4.3 Kwaliteit woningen en woningbeheer	19
3.4.4 (Des)Investeren in vastgoed	20
3.4.5 Kwaliteit van wijken en buurten	22
3.4.6 Overige opgaven en prestaties	22
3.5 Beoordeling van de ambities	22
3.5.1 Beschrijving van de ambitie	22
3.5.2 Beoordeling van de ambities	23
3.6 Bewonderpunten en verwonderpunten	23
3.7 Totale beoordeling opgaven en prestaties	24
4 Presteren volgens belanghebbenden	25
4.1 Beoordelingskader	25
4.2 Werkwijze	25
4.3 Belanghebbenden in het werkgebied	25
4.4 Belanghebbenden over Heuvelrug Wonen	26
4.4.1 Typering van Heuvelrug Wonen	26
4.4.2 De beoordeling van de tevredenheid van belanghebbenden over Heuvelrug Wonen	27
4.4.3 Totaal overzicht cijfermatige oordelen belanghebbenden	28
4.4.4 Aangedragen verbeterpunten door belanghebbenden	29
4.5 Heuvelrug Wonen's reputatie	30

4.6	Bewonderpunten en verwonderpunten	30
5	Presteren naar Vermogen	31
5.1	Beoordelingskader	31
5.2	Relevante ontwikkelingen	31
5.3	Financiële continuïteit	31
5.4	Doelmatigheid	32
5.5	Vermogensinzet	33
5.6	Bewonder- en verwonderpunten	34
5.7	Totale beoordeling presteren naar vermogen	35
6	Governance	36
6.1	Beoordelingskader	36
6.2	Relevante ontwikkelingen	36
6.3	Besturing	36
6.3.1	Plan	36
6.3.2	Check	37
6.3.3	Act	38
6.4	Intern toezicht	39
6.4.1	Functioneren raad van toezicht	39
6.4.2	Toetsingskader	41
6.4.3	Governancecode	41
6.5	Externe legitimering en verantwoording	42
6.5.1	Externe legitimatie	42
6.5.2	Openbare verantwoording	42
6.6	Bewonder- en verwonderpunten	43
6.7	Totale beoordeling Governance	43
7	Bijlagen	44
	Position paper	45
	Factsheet maatschappelijke prestaties	49
	Reputatie Quotiënt Model Heuvelrug Wonen	60
	Overzicht geïnterviewde personen	61
	Korte cv's visitatoren	63
	Onafhankelijkheidsverklaringen	64
	Meetschaal	66
	Werkwijze visitatiecommissie	69
	Bronnenoverzicht	71
	Prestatiemonitor	73

Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties

1 Overzicht beoordeling maatschappelijke prestaties

1.1 Terugblik op de vorige visitatie

In 2014 is Heuvelrug Wonen gevisiteerd over de periode 2010-2013. Door de toenmalige visitatiecommissie zijn in het rapport diverse aandachtspunten benoemd. In deze paragraaf worden deze kort langs gelopen en wordt beoordeeld of Heuvelrug Wonen adequaat met de aandachtspunten in de afgelopen vier jaar is omgegaan.

Visitatiecommissie 2010-2013:

- Organiseer meer tegenspraak. Met zowel intern als extern meer tegenspraak kan de corporatie scherpere keuzes maken en verbeterpunten steviger benoemen. De versterking van het huurderscollectief kan hiervan een onderdeel zijn.
- Ga door met de ingezette organisatieveranderingen richting een ondernemende corporatie. In de afgelopen jaren is veel voortgang geboekt, maar Heuvelrug Wonen is nog niet op alle onderdelen de ondernemende organisatie die ze wil zijn.
- Intensiveer investeringen waar zinvol en mogelijk. De verduurzaming van de bestaande woningvoorraad biedt kansen om de middelen waarover de corporatie beschikt op een zinvolle wijze ten behoeve van de volkshuisvesting aan te wenden.
- Richt, nu de beleidsvorming op orde is, de focus sterker op prestaties. Heuvelrug Wonen kan zich verder ontwikkelen door naast grondige beleidsmatige analyses, ook te zoeken naar mogelijkheden om prestaties zelfs onder lastige omstandigheden te leveren. Zo kan zij haar rol als toonaangevende corporatie verder uitbouwen.
- Voer het intern toezicht nog scherper vanuit de samenhangende volkshuisvestelijke opgave met de financiële parameters als randvoorwaarde. Werk binnen het toezichtskader, het toetsingskader meer SMART uit.

Heuvelrug Wonen heeft in de periode 2014-2017 op verschillende manieren uitvoering gegeven aan de 5 genoemde verbeterpunten uit de vorige visitatie. Hieronder wordt daar een kort beeld van geschetst:

Tegenspraak

Bij het professionaliseren en organiseren van tegenspraak door de huurders volgt Heuvelrug Wonen de regels van de nieuwe Woningwet. De organisatie van de huurdersbelangenvereniging (HBV) is geprofessionaliseerd. De HBV is betrokken bij het opstellen van verschillende beleidsdocumenten, zoals het huurbeleid, jaarverslag en de prestatieafspraken met de gemeente. Ook hebben zij meegesproken en geadviseerd in de wijziging van de openingstijden en de inrichting van het klantportaal op de website.

Aan het organiseren van tegenspraak met de zorgpartijen is structureel invulling gegeven door de oprichting van het project Meerwaarde Samenwerking. Door alle veranderingen in de zorg en de nieuwe Woningwet heeft Heuvelrug Wonen de behoefte gevoeld om de grote maatschappelijke zorgpartijen die in de gemeente Utrechtse Heuvelrug actief zijn, uit te nodigen inclusief de huurdersvereniging en de twee betrokken wethouders. Inmiddels zijn er vier bijeenkomsten geweest en is afgesproken dat de frequentie terug kan naar een keer per jaar.

Sinds 2014 houdt Heuvelrug Wonen jaarlijks een themabijeenkomst met raads- en commissieleden. Al naar gelang het onderwerp schuiven ook de huurdersvertegenwoordiging, raad van commissarissen en andere corporaties aan.

Ondernemende corporatie

Heuvelrug Wonen wil een wendbare organisatie zijn, die tijdig op veranderingen in de omgeving anticipeert. Voorbeelden hiervan zijn de flexibele inzet van medewerkers: mogelijkheid om bij andere afdelingen bij te springen en/of stage te lopen; de wijziging/beperking van de openingstijden voor optimalisering van de dienstverlening; de invoering van het klantportaal en het actief volgen van ontwikkeling in de omgeving zoals de gemeentelijke politiek.

Intensivering van investeringen in bijvoorbeeld duurzaamheid / richt de focus sterker op prestaties

In de lopende visitatieperiode zijn ruim 150 nieuwbouwwoningen gerealiseerd en is fors ingezet op energetische kwaliteitsverbetering bij onderhoud en renovatieprojecten. Dit wordt in hoofdstuk 3 van deze rapportage weergegeven.

Werk het toetsingskader meer SMART uit

Het toetsingskader is door de visitatiecommissie niet aangetroffen. Dit komt in hoofdstuk 6 verder aan de orde.

Alles overziende is de visitatiecommissie van mening dat Heuvelrug Wonen in de periode 2014-2017 adequaat met de aanbevelingen uit de visitatie 2013 bezig is geweest.

1.2 Recensie

Zorgvuldige invulling maar behoefte aan nieuwbouw is nog onveranderd groot

Heuvelrug Wonen is een traditionele woningcorporatie in de goede zin van het woord met rentmeesterschap hoog in het vaandel. Er is geen aandacht voor wat de afgelopen jaren “corporatievreemde activiteiten” is gaan heten. Er wordt zorgvuldig omgegaan met het geld dat door huurders is opgebracht. Bouwen voor de doelgroep en betaalbaarheid staan voorop in het functioneren van Heuvelrug Wonen. Ondanks de crisis is er de afgelopen jaren behoorlijk gebouwd. Er is met de bouw van 155 woningen gedurende de visitatieperiode ruim voldaan aan de afspraken met de gemeente, maar de vraag is nog steeds groot. Ook het in 2015 gehouden woningbehoefte onderzoek geeft aan dat er in de woningmarkt c.q. gemeente Utrechtse Heuvelrug de komende 2 decennia nog behoefte is aan zo’n 3.000 woningen. Het aandeel sociale huurwoningen in de gemeente bedraagt ruim 20%. De politiek-bestuurlijke verhoudingen in de gemeente Utrechtse Heuvelrug maken dat het bijbouwen van nieuwe huurwoningen voor de verschillende doelgroepen niet makkelijk is. De contouren van het ruimtelijk en landschappelijk beleid beperken de hoeveelheid bouwlocaties. Maar ook de moeizame weg om te komen tot sociale huur nieuwbouw maken het voor Heuvelrug Wonen niet makkelijk. Ontwikkellocaties en bouwprojecten kennen vaak lange juridische procedures en daarnaast werd politiek geen onderscheid gemaakt tussen sociale koop en sociale huur. Het is met recht ook door alle belanghebbenden als een weerbarstige regio gekenschetst. Er lijkt vooral een cultuur van vechten om de bouwlocaties en er is nog weinig sprake van wederkerigheid in de prestatieafspraken. Gegeven die omgeving is het belangrijk dat Heuvelrug Wonen het goede rentmeesterschap niet te rigide hanteert, maar dat zij ook blijft zoeken naar mogelijkheden voor vernieuwing en uitbreiding van haar bezit. De commissie denkt dan aan het zelf met marktpartijen actief ontwikkelen dan wel te bezien of er ontwikkelmogelijkheden zijn. De discussie over bebouwingshoogte en dichtheid kan actief ingezet

worden richting de gemeente. En tenslotte kunnen de strakke rendementseisen opnieuw bezien worden. In de bestaande situatie is de afhankelijkheid van de gemeente (te) groot.

Scherper zijn met behulp van scenarioplanning

Met de invulling van de bouwopgave komt de corporatie tegemoet aan de opmerkingen uit de vorige visitatie. Daar werd gevraagd om scherpere in de beschikbaarheid van betaalbare woningen, in de dorpsvernieuwing en in de bouwproductie. De vorige visitatiecommissie vroeg om een sterkere focus op de prestaties en om in te zetten op verduurzaming. Dat is beide gebeurd. Wel kende de duurzaamheidsaanpak op onderdelen een wat lange aanloop. In de position paper van de bestuurder voor deze visitatie wordt ook op de prestaties ingegaan. Naast aandacht voor de productie en de verduurzaming betekent dat ook aandacht voor de betaalbaarheid. Met het aftoppen van de huur van nieuwbouwwoningen, het terugbrengen van de voor verkoop geschikte woningen en het huur-harmonisatiebeleid geeft Heuvelrug Wonen daar invulling aan. Daarnaast heeft de visitatiecommissie waardering voor de aanpak en huisvesting van de statushouders en de verbouw van een kantoorlocatie tot woningen voor starters. In zijn position paper gaat de bestuurder daar uitgebreid op in en constateert terecht dat hij daar trots op is.

Toch geeft de huurdersbelangenvereniging aan dat Heuvelrug Wonen op het terrein van de betaalbaarheid scherper kan zijn. De visitatiecommissie waardeert de beleidsambities van Heuvelrug Wonen op dit punt, maar heeft de indruk dat het inderdaad scherper kan en zeker ook beter gecommuniceerd. Het ontwikkelen van scenario's op de onderdelen bouw, betaalbaarheid en verduurzaming en het zichtbaar en bespreekbaar maken van de onderlinge effecten bij te maken keuzes, kan daarbij helpen, zowel intern als naar belanghebbenden. Daarmee kan de corporatie ook nog meer invulling geven aan het organiseren van de in het vorige rapport bepleite grotere tegenspraak.

Positief imago

Mooi vindt de visitatiecommissie het positieve imago dat Heuvelrug Wonen heeft. In het in 2017 gehouden imago-onderzoek scoort Heuvelrug Wonen boven de landelijke gemiddelden. Alleen op het speerpunt "transparantie" is volgens het KWH-onderzoek uit 2017 verbetering mogelijk. Dat komt overeen met wat de commissie hiervoor aangeeft. Dat is op zich een mooie prestatie. Medewerkers zijn strijdbaar en vervullen een actieve rol in crisisteam en in de dorpssteams waar wonen, zorg, welzijn en veiligheid elkaar raken. Dat werkt goed en tot tevredenheid van eenieder. Belanghebbenden geven aan dat Heuvelrug Wonen betrokken is, zichtbaar en op samenwerking gericht. Op beleidsonderdelen wordt actief gestuurd op samenwerking met collega's in de woningmarktregio.

Kwetsbaarheid organisatie

De kleinschaligheid van de organisatie is voor alle betrokkenen een aandachtspunt. De organisatie is kwetsbaar, zoals ook de directeur-bestuurder in het position paper beschrijft. Medewerkers geven aan dat de werkdruk bij vlagen hoog is. Heuvelrug Wonen trekt nauw samen op richting gemeente met Rhenam Wonen die door de fusie met Woningstichting Amerongen nu ook in hetzelfde woningmarktgebied opereert. Bestuurders van beide organisaties realiseren zich de kwetsbaarheid en hebben de intentie tot nauwere samenwerking op onderdelen. Dat is positief in de ogen van de visitatiecommissie. Maar de commissie heeft ook een aantal aandachtspunten.

Verhoging effectiviteit

De visitatiecommissie heeft uit de diverse gesprekken ook een punt van aandacht gehaald. Er lijkt sprake te zijn van zelfgecreëerde structuren waarlangs beïnvloeding en besluitvorming intern en extern lopen. Mensen zitten er ook relatief lang. Dat roept vragen op omtrent de beoogde effectiviteit. Dat raakt een drietal zaken.

Allereerst de relatie naar de gemeente over mogelijke bouwlocaties en het proces van verduurzaming van de woningvoorraad. Er zijn duidelijke signalen vanuit zowel de gemeenteraad als het college dat er de afgelopen jaren wel is gelobbyd, maar dat het nog wel wat effectiever kan. Dat raakt niet alleen de wijze van verkrijgen van locaties, maar ook zaken als het bespreekbaar maken van woningdichtheid en bebouwingshoogten. Een hogere ambitie, het meer tempo maken en een actievere opstelling worden bepleit door meerdere belanghebbenden. Opvallend is dat in deze visitatie apart gesproken is met een aantal raadsleden. Deze geven ieder voor zich aan dat meer durf en ambitie van de zijde van Heuvelrug Wonen gewaardeerd zou worden. Een meer proactieve houding wordt van diverse kanten bepleit. Er lijkt sprake van een ingebakken conservatisme en soms, op grond van eerdere ervaringen, cynisme, dat door alle betrokkenen herkend wordt en waarvan ook allen aangeven, dat dit anders moet. Daar liggen kansen voor Heuvelrug Wonen voor de komende periode. Dat raakt de sowieso de verduurzaming, maar ook de ontwikkeling van het zogeheten mariniersterrein, nu nog in handen van de rijksoverheid, maar zeer geschikt als toekomstige bouwlocatie.

Ontwikkel toetsingskader

Het tweede punt van een andere effectiviteit raakt de sturingsrelaties binnen de bestuurlijke en werkorganisatie. Naast de vernieuwing op het terrein van investeringsbeslissingen en risicomangement lijkt ook aandacht voor de bestuurlijke cultuur relevant. Voor zowel raad van commissarissen als bestuurder geldt dat de bereidheid tot veranderen ook daadwerkelijk ingezet moet worden. Bij het ontbreken van een duidelijk toetsingskader voor de raad van commissarissen wordt de relatie tussen bestuurder en de raad soms gehinderd door een te dicht op elkaar zitten, waarbij vervolgens ook enige korzeligheid ontstaat. Overigens waarderen beide organen elkaars betrokkenheid en aanspreekbaarheid. Maar er lijken kansen om elkaar te versterken. Door een helder kader wordt de procesgang van beoordelen, toetsen, goedkeuren en klankborden helder, maar ook de verwachtingen over en weer tussen raad van commissarissen en bestuurder. De nadruk ligt nu veel op controleren vanuit de raad, terwijl de bestuurder en de organisatie ook behoefte hebben aan ontwikkelen en stimuleren.

Aanspreekbaarheid verhogen

In het verlengde daarvan ligt het derde punt: de stijl van leiding geven binnen de werkorganisatie. Er is sprake van een sterke familiecultuur. Maar tegelijk signaleren de medewerkers dat een hogere mate van elkaar aanspreken gewenst is. Ook het besef dat de samenleving in rap tempo verandert en dus dat de organisatie anders met haar huurders moet omgaan, is bij de medewerkers aanwezig. Er is nog te veel sprake van een oplossingsgericht zijn vanuit de beeldvorming van de werkorganisatie, niet of dit het door huurders gewenste antwoord is. De bestuurder geeft aan dit te herkennen en het ook te willen oppakken. Erkend wordt dat er veel vrijheid van handelen is binnen de werkorganisatie. Dat gaat goed tot er iets fout gaat. Dan is er sprake van "micro-management" zoals één van de medewerkers het mooi aangaf. De visitatiecommissie herkent dat en heeft de indruk dat de huidige stijl van leiding geven ook beïnvloed wordt door de geringe doorstroming aan de top van de organisatie. Voor alle duidelijkheid: de top wordt gewaardeerd vanwege haar duidelijkheid, aanspreekbaarheid en vakmatige kwaliteit. Binnen Heuvelrug Wonen is inmiddels een begin gemaakt met sessies over de aanspreekbaarheid. Daarnaast is sprake van een jaarlijks terugkerende cursus over het geven van feedback en omgaan met agressie. Het lijkt een goede zaak als een meer gestructureerde aanpak van vraagstukken rond effectiviteit, zichtbaar zijn, aanspreekbaar zijn en daarbij gewenste stijlen van leiding geven, ingezet worden. De geconstateerde familiecultuur is voor de meeste betrokkenen aan herijking toe. De door externen geconstateerde behoefte aan vernieuwing is dus ook intern aanwezig. Het is zaak dat de bestuurder dit

oppakt. Dat raakt ook zaken als zichtbaar zijn, mensen aanspreken in plaats van managen, kortere lijnen, meer netwerken en aandacht voor innovatie en benutten van sociale media.

Verbeter- en aandachtspunten:

1. Ontwikkel scenario's over de beleidseffecten van inzetten op meer bouwproductie, meer verduurzaming en grotere betaalbaarheid voor de komende jaren en maak duidelijk waar de keuzemomenten zitten.
2. Denk na over een grotere effectiviteit in de relatie naar de gemeente. Dat raakt zowel de toekomstige bouwproductie als de verduurzaming van de woningvoorraad.
3. Ontwikkel een helder toetsingskader voor het interne toezicht.
4. Pak de uitgesproken wens voor meer aandacht voor het binnen de werkorganisatie elkaar aanspreken en het terugdringen van de familiecultuur op.
5. Breng het in gang gezette verbeteringsproces van het risicomanagement in relatie met de gewenste stijlen van leiding geven.
6. Bedenk scenario's om de kwetsbaarheid van de organisatie in beeld te brengen en daar antwoorden op te krijgen.
7. Vertaal de doelen uit het ondernemingsplan naar meer concrete, meetbare jaardoelen en -activiteiten.
8. Houdt het risicomanagement actueel en borg het risicobesef in de gehele organisatie.

1.3 Integrale scorekaart 2014-2017

Presteren naar opgaven en ambities									
	prestatieveld						gemiddelde	weging	eindcijfer
	1	2	3	4	5	6			
Prestaties in het licht van de opgaven	7,0	7,3	7,0	7,2	7,0	-	7,1	75%	7,1
Ambities in relatie tot de opgaven							7	25%	
Presteren volgens belanghebbenden									
	prestatieveld						gemiddelde	weging	eindcijfer
	1	2	3	4	5	6			
Prestaties	6,9	7,0	7,4	7,5	7,3	-	7,2	50%	7,2
Relatie en communicatie							7,4	25%	
Invloed op beleid							7,1	25%	
Presteren naar vermogen									
								weging	eindcijfer
Financiële continuïteit							7	30%	6,3
Doelmatigheid							6	30%	
Vermogensinzet							6	40%	
Governance									
Besturing	Plan					6,0	6,0	33%	6,1
	Check					6			
	Act					6			
Intern toezicht	Functioneren RvC					6,7	5,9	33%	
	Toetsingskader					5			
	Toepassing governancecode					6			
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie					7	6,5	33%	
	Openbare verantwoording					6			

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

1.4 Samenvatting

De visitatie van Stichting Heuvelrug Wonen over de periode 2014-2017 heeft plaats gevonden aan de hand van de visitatiemethodiek 5.0. De interviews met interne en externe belanghebbenden vonden plaats op 14 en 15 maart 2018.

Heuvelrug Wonen is werkzaam in gemeente Utrechtse Heuvelrug. De Utrechtse Heuvelrug is een zandrug in het landschap van de provincies Utrecht en Noord-Holland tussen de randmeren in het noordwesten en de Rijn in het zuidoosten. Heuvelrug Wonen heeft bijna 3.500 woningen in de kernen Driebergen-Rijsenburg, Doorn en Leersum en maakt deel uit van de woningmarktregio U16.

In deze samenvatting worden per perspectief op hoofdlijnen de beoordelingen geschetst.

Presteren naar Opgaven en Ambities: 7,1

Heuvelrug Wonen is te kenmerken als een traditionele volkshuisvester. Dat zie je terug in de taakopvatting ten aanzien van de doelgroepen van beleid. Op gebied van de nieuwbouw en de opvang van statushouders presteert Heuvelrug Wonen goed. De samenwerking met Bartiméus in de opvang en begeleiding van statushouders is een mooie uitwerking van de betrokkenheid van Heuvelrug Wonen. Op de overige onderdelen toewijzing, woningkwaliteit, betaalbaarheid en kwaliteit van de dienstverlening is de score ook ruim voldoende, gemiddeld een 7.

Presteren volgens belanghebbenden: 7,2

Heuvelrug Wonen wordt gezien als betrokken, maatschappelijk, betrouwbaar en sociaal. Over het algemeen worden de maatschappelijke prestaties van Heuvelrug Wonen als ruim voldoende beoordeeld (7,2). De huurders zitten net onder een 7, de gemeente en de overige belanghebbenden er boven. Op het onderdeel communicatie scoort Heuvelrug Wonen goed. De mogelijkheden tot beïnvloeding van het beleid lijken aan verbetering te kunnen winnen. Dat geven zowel de huurders als de gemeente-vertegenwoordigers aan.

Presteren naar vermogen: 6,3

De financiële continuïteit van Heuvelrug Wonen is goed op orde. Voldaan wordt aan alle ratio's en er is sprake van een goede vastgoedsturing en voldoende aandacht voor risicomanagement. Op het gebied van doelmatigheid is al een grote slag gemaakt, maar kunnen nog wel meer stappen gezet worden. Heuvelrug Wonen is actief in het zoeken van samenwerking om de efficiency te bevorderen. Waar het gaat om de vermogensinzet, lijkt sprake van een zekere spanning met het rentmeesterschap. Het opzoeken van grenzen en bezien of rendementseisen niet te belemmerend werken, lijkt gewenst. Mogelijk worden projecten gemist door een strakke inzet op het rentmeesterschap en de wellicht te strakke financiële ratio's.

Governance: 6,1

Op het onderdeel governance zijn de komende jaren nog de nodige stappen te zetten. De besturing en de gehanteerde PDCA cyclus scoren gemiddeld een 6. Een toetsingskader ontbreekt nog. Op de

onderdelen samenstelling en reflectie wordt ruim voldoende gescoord, op het onderdeel rolopvatting wordt voldaan aan het ijkpunt, maar is ruimte voor verbetering. De externe legitimatie is op orde en scoort ruim voldoende.

1.5 SWOT diagram

<p><u>Sterk</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • rentmeesterschap (sober en doelmatig, geen geld ‘verbranden’) • invulling van goed werkgeverschap (zorgen voor elkaar) • besef in de werkorganisatie dat zaken anders kunnen 	<p><u>Zwak</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • flexibiliteit • familiale organisatiecultuur (in de zin van elkaar te weinig en te weinig direct aanspreken) • doelen nog onvoldoende SMART
<p><u>Kans</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • inzet vermogen • samenwerking met andere woningcorporaties in het werkgebied • vernieuwen relatie met gemeente • relatie bestuur – raad van commissarissen versterken • sessies over aanspreekbaarheid en feedback geven benutten als opstap voor verdere cultuurverandering 	<p><u>Bedreiging</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • overmaat vermogen • afhankelijke opstelling richting gemeente en daardoor te weinig effectief • ruimtelijke en politieke beperkingen in relatie tot nieuwbouw • te strakke interne kaders

2 Stichting Heuvelrug Wonen

Stichting Heuvelrug Wonen is werkzaam in gemeente Utrechtse Heuvelrug. De Utrechtse Heuvelrug is een zandrug in het landschap van de Nederlandse provincies Utrecht en Noord-Holland tussen de randmeren in het noordwesten en de Rijn in het zuidoosten. De contouren van de lange heuvelrug die van Huizen tot Rhenen loopt, tekenen zich overal duidelijk af in het landschap. De Utrechtse Heuvelrug heeft meerdere 'toppen' boven de 50 meter. Het hoogste punt is de Amerongse Berg met 69,2 meter boven zeeniveau. Het zuidelijkste punt is de Grebbeberg. De Utrechtse Heuvelrug heeft veel bos. Het gebied strekt zich van het Gooimeer tot de Nederrijn uit over een totale lengte van circa 50 km. De totale oppervlakte is ongeveer 23 000 hectare. Daarmee is het na de Veluwe het grootste bosgebied van Nederland.

De gemeente Utrechtse Heuvelrug is een gemeente in het zuidoosten van de provincie Utrecht, die een groot deel van de gelijknamige Heuvelrug omvat. De gemeente is per 1 januari 2006 ontstaan door de samenvoeging van de voormalige gemeenten Amerongen (met uitzondering van Elst), Doorn, Driebergen-Rijsenburg, Leersum en Maarn. Op 30 april 2017 had de gemeente 49.109 inwoners (bron: CBS). De gemeente Utrechtse Heuvelrug telt zeven officiële kernen, waarvan Driebergen-Rijsenburg verreweg de grootste is.

Stichting Heuvelrug Wonen heeft woningen in de kernen Driebergen-Rijsenburg, Doorn en Leersum en maakt deel uit van de woningmarktregio U16.

Overzicht aantal woningen van Heuvelrug Wonen:

	Woningen ultimo 2016
Driebergen-Rijsenburg	1.997
Doorn	973
Leersum	474
Totaal	3.439

Meer dan de helft van de woningen is een eengezinswoning (56%). Flats zonder lift zijn ongeveer 30% van het bezit en met lift 15%.

Heuvelrug Wonen is lid van de Federatie Woningcorporaties Heuvelrug. Samen met de overige corporaties in de gemeente vormt Heuvelrug Wonen deze federatie. Dit zijn Stichting Rhenam Wonen en Woningbouwvereniging Maarn. Zij ondersteunen elkaar via de Federatie in de sfeer van de belangenbehartiging en in het oppakken van allerlei beleidszaken. Gezamenlijk maken de corporaties prestatieafspraken met de gemeente Utrechtse Heuvelrug. Per 1 juli 2017 is de Federatie juridisch ontbonden (het hebben van een formele juridische vorm voor de samenwerking werd in relatie tot de strengere eisen in de Woningwet ten aanzien van verbindingen niet meer nodig en wenselijk geacht), maar de drie corporaties werken nog wel onder de naam Federatie samen waar het gaat om belangenbehartiging en prestatieafspraken.

Voor Woningbouwvereniging Maarn voert Heuvelrug Wonen vrijwel alle beheertaken uit, de bestuurlijke taak ligt bij de vereniging zelf.

Heuvelrug Wonen kent een eenhoofdig bestuur. Het interne toezicht wordt uitgeoefend door een raad van commissarissen met 5 leden.

Heuvelrug Wonen heeft een samenwerkingsovereenkomst met de Collectieve huurdersbelangenvereniging Heuvelrug Wonen. Hierin zijn afspraken gemaakt over de samenwerking tussen beide organisaties.

Anno 2017 werken 36 medewerkers (circa 29 fte's) aan de realisatie van de missie en ambities van Heuvelrug Wonen en die luidt:

'Missie

Heuvelrug Wonen zorgt voor goede, betaalbare huisvesting voor mensen die hier zelf niet in kunnen voorzien, primair binnen de gemeente Utrechtse Heuvelrug.

Visie

Dit doen we door onze betaalbare voorraad op peil te houden, en daar waar nodig en mogelijk uit te breiden. Hierbij willen we de woonlasten zo laag mogelijk houden.

Strategie

We zetten in op nieuwbouw en herbestemming. Hierin zien we de belangrijkste oplossing voor doorstroming, terugdringen van de wachtlijsten en voldoende passende huisvesting.

We houden de woonlasten zo laag mogelijk. Hiervoor zetten we in op een gematigd huurbeleid en investeren in duurzame maatregelen.

We bedienen onze bewoners en toekomstige huurders zo optimaal mogelijk. Dit doen we met aandacht en respect, door goed te luisteren naar de klant en ze serieus te nemen.

Met 'klant' bedoelen we niet alleen onze (toekomstige) huurders, maar ook stakeholders of samenwerkingspartners. Verder rekenen we ook de interne klant (collega's) tot de 'klant'. Daar waar we alleen onze (toekomstige) huurders bedoelen, spreken we niet van 'klanten'. We zijn ons ervan bewust dat een 'klant' een keuze hoort te hebben en dat in dit opzicht onze huurders geen klanten zijn.

We vertalen onze missie en visie in strategische doelen. Hier sturen we actief op. Belangrijke strategische doelen voor Heuvelrug Wonen zijn:

- We bedienen de (toekomstige) huurder optimaal
- We spannen ons maximaal in om voldoende goede en betaalbare woningen beschikbaar te hebben voor de doelgroep
- We dragen bij aan het woongenot van onze bewoners.
- We zorgen voor duurzame woningen, met betaalbare woonlasten
- We zetten in op samenwerking met stakeholders als dit onze doelen ondersteunt.'

(bron: Ondernemingsplan 2018-2021)

Deel 2: Beoordelingen met toelichting, per perspectief

3 Presteren naar Opgaven en Ambities

3.1 Beoordelingskader

Bij Presteren naar Opgaven beoordeelt de visitatiecommissie de prestaties van de corporatie in het licht van de externe opgaven van de corporatie. Onder externe opgaven worden verstaan:

“alle formele en/of in gezamenlijk overleg vastgestelde maatschappelijke opgaven in het werkgebied, zoals vastgelegd in prestatieafspraken of in beleidsdocumenten van de (lokale, regionale en/of landelijke) overheid, zorg- en welzijnsinstellingen, huurdersorganisaties, brancheorganisatie, politie, samenwerkingsverbanden waar de corporatie in participeert etc.”

Ook beoordeelt de visitatiecommissie de ambities in het licht van de opgaven: passen de ambities bij de externe opgaven?

3.2 Opgaven in het werkgebied van Heuvelrug Wonen

In dit hoofdstuk worden de prestaties van Heuvelrug Wonen gerelateerd aan de opgaven in het werkgebied in de periode 2014 tot en met 2017. Met ingang van 2017 zijn er prestatieafspraken in de nieuwe stijl met de gemeente Utrechtse Heuvelrug. Daarvoor was ook al sprake van prestatie afspraken. Afspraken met de gemeente worden in het zogenaamde Driehoeksoverleg tussen gemeente en Heuvelrug Wonen gemaakt, samen met Rhenam Wonen, Woningbouwvereniging Maarn en alle huurdersvertegenwoordigingen.

De ambities van Heuvelrug Wonen in de visitatieperiode zijn opgenomen in het Ondernemingsplan 2013-2018.

In de bijlagen is de Prestatiemonitor opgaven en ambities opgenomen, hierin zijn alle afspraken en prestaties weergegeven.

3.3 Relevante ontwikkelingen

Heuvelrug Wonen is actief in een gemeente waar weinig mogelijkheden worden gezien voor nieuwbouw, terwijl daar wel behoefte aan is (recent woonbehoefteonderzoek). Vooral omwonenden van potentiële nieuwbouwlocaties roeren zich altijd sterk. De gemeente geeft hier ook alle ruimte voor. Voor Heuvelrug Wonen maakt dit het opereren nogal eens lastig.

De gemeente sprak zich tot voorkort niet echt uit voor sociale huur. Zij sprak over sociaal. Dat betekende in de praktijk vooral sociale koop. Onlangs heeft de gemeenteraad een motie aangenomen waarin aparte streefpercentages voor sociale huur en sociale koop zijn afgesproken.

Gezien het gebrek aan mogelijkheden voor nieuwbouw richt Heuvelrug Wonen zich steeds meer op het in stand houden van de bestaande voorraad (zoals duurzaamheid).

3.4 Beoordeling prestaties

3.4.1 Huisvesten primaire doelgroep

Woningtoewijzing en doorstroming

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

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

- Heuvelrug Wonen voldoet elk jaar ruimschoots aan de staatsteunnorm (minimaal 90% van de vrijkomende sociale huurwoningen moeten toegewezen worden aan mensen met een inkomen tot €39.874. Ten minste 80% moet gaan naar huishoudens met een inkomen tot €35.739). In de afgelopen 4 jaar waren die percentages respectievelijk 93%, 96%, 97% en 95%.
- Hetzelfde geldt voor de passendheidsnorm zoals die per 1 januari 2016 geldt. Minimaal 95% van de huishoudens met het recht op huurtoeslag moeten een woning toegewezen krijgen met een huur onder de van toepassing zijnde aftoppingsgrens.
- De afspraak dat de wachttijd in 2017 niet mocht toenemen is niet gehaald. De wachttijd is van 6,4 jaar in 2014 elk jaar gestegen tot 9,1 jaar in 2017. De mutatiegraad is in de visitatieperiode ook sterk gedaald (van 7,4 naar 6,4%). Dit is het beeld dat in de gehele regio zichtbaar was als gevolg van de crisis en door Heuvelrug Wonen als individuele corporatie niet beïnvloedbaar was.
- Heuvelrug Wonen voldoet aan de afspraken omtrent het toewijzen van woningen aan urgenten.
- Heuvelrug Wonen (en de gemeente) hebben niet elk jaar kunnen voldoen aan de taakstelling voor het huisvesten van vergunninghouders, (in 2014 en 2017 wel, in 2015 en 2016 niet). Dit is vooral veroorzaakt door het niet vrijkomen van geschikte woningen voor met name alleenstaande vergunninghouders.

Daarmee zijn de prestaties van Heuvelrug Wonen gelijk aan de opgaven en beoordeelt de visitatiecommissie dit onderdeel met een 7 (ruim voldoende).

Betaalbaarheid

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

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

- Heuvelrug Wonen opereert binnen de grenzen van het rijksbeleid voor wat betreft huurverhogingen en prijzen.
- De streefhuur is in de visitatieperiode eerst gestegen van 65% naar 71% en daarna weer gedaald naar 70% (streefhuur is het % van maximaal de toegestane huur)
- De afspraak met de gemeente Utrechtse Heuvelrug over de omvang van de kernvoorraad van minimaal 3.250 woningen in 2017 is gerealiseerd.

Alles overziende zijn de prestaties gelijk aan de opgaven en scoort Heuvelrug Wonen ruim voldoende (7).

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

3.4.2 Huisvesten bijzondere doelgroepen

Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

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

- Er zijn geen specifieke afspraken of ambities over de doelgroep ouderen.
- Heuvelrug Wonen heeft geen specifieke ouderencomplexen in haar bezit (bijvoorbeeld in combinatie met zorg).
- Bijna 1/3 van de woningen is een nultredenwoning.
- Waar nodig en wenselijk worden aanvragen voor woningaanpassingen in het kader van de WMO uitgevoerd.

De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van Heuvelrug Wonen als gelijk aan de opgave en daarmee ruim voldoende (7).

Personen met een (lichamelijke, psychiatrische of verstandelijke) beperking

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

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

- Heuvelrug Wonen is actief op het gebied van specifieke huisvestingsvormen voor mensen met een beperking. Hiervoor zijn diverse verbanden met zorginstellingen c.q. initiatieven gecreëerd.

Alles overziende oordeelt de visitatiecommissie dat Heuvelrug Wonen op dit gebied presteert conform de opgave en scoort een 7 (ruim voldoende).

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

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

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

- Samen met diverse instellingen wordt de opvang geregeld voor diverse doelgroepen die op de een of andere manier ondersteuning bij het wonen nodig hebben.
- Een mooi voorbeeld is de samenwerkingsconstructie zoals die nu gevormd is met Bartiméus. Hier is de oude personeelsflat van Bartiméus door Heuvelrug Wonen verbouwd tot appartementen die voor vergunninghouders gebruikt worden. Deze vergunninghouders verrichten vervolgens vrijwilligerswerk bij Bartiméus (met zicht op een reguliere baan).

Alles overziende oordeelt de visitatiecommissie dat Heuvelrug Wonen op dit gebied de opgaven overtreft en een 8 (goed) scoort.

Prestatieveld huisvesten specifieke doelgroepen	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
ouderen met specifieke behoeften	7
bewoners met beperkingen	7
overige personen	8
Oordeel	7,3

3.4.3 Kwaliteit woningen en woningbeheer

Woningkwaliteit

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot een oordeel:

- Er zijn geen specifieke afspraken en/of ambities geformuleerd voor het reguliere onderhoud aan de woningen c.q. de kwaliteit. Daar waar het specifiek duurzaamheid betreft, is dat in de paragraaf energie en duurzaamheid opgenomen.
- De woningen van Heuvelrug Wonen staan er kwalitatief goed bij en dit wordt ook door de belanghebbenden herkend en erkend.
- Heuvelrug Wonen geeft relatief meer geld uit aan onderhoud dan andere corporaties (letter C in de Aedes Benchmark).

Alles overziende oordeelt de visitatiecommissie dat de prestaties van Heuvelrug Wonen gelijk zijn aan de opgaven en eigen ambities en scoort een 7 (ruim voldoende).

Kwaliteit dienstverlening

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot een oordeel:

- Heuvelrug Wonen heeft geen afspraken over klanttevredenheid. Wel heeft zij in haar jaarverslag 2016 staan dat zij een 8 wil scoren op de huurderstevredenheid.
- Heuvelrug Wonen laat een mooie score zien op de verschillende velden van het huurdersoordeel in de Aedes Benchmark (8,1, 7,8 en 7,7), ook al wordt de eigen ambities net niet gehaald.

Alles overziend concludeert de visitatiecommissie dat de prestaties van Heuvelrug Wonen de eigen ambities evenaren en scoort een 7 (ruim voldoende).

Energie en duurzaamheid

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

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

- De landelijke afspraak is om eind 2020 gemiddeld label B te hebben voor het hele woningbezit. Daar zit Heuvelrug Wonen nog niet op al scoort ze boven het landelijk gemiddelde in de sector. De verwachting is wel gezien het huidige investeringsprogramma gericht op duurzaamheid, dat label B gemiddeld gehaald gaat worden. Daarnaast is 5% al gasloos gebouwd in de afgelopen periode.
- Ook in de eigen bedrijfsvoering streeft Heuvelrug Wonen naar meer duurzaamheid door onder andere zonnepanelen op het kantoorgebouw, Led-verlichting, afvalscheiding en dergelijke.

Prestatieveld kwaliteit van de woningen en woningbeheer	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
woningkwaliteit	7
kwaliteit van dienstverlening	7
energie en duurzaamheid	7
Oordeel	7,0

3.4.4 (Des)Investeren in vastgoed

Nieuwbouw

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

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

- In de visitatieperiode zijn geen concrete afspraken gemaakt over het aantal te realiseren nieuwbouwwoningen.
- Nieuwbouw in de gemeente Utrechtse Heuvelrug is ingewikkeld en een kwestie van lange adem.
- De ambitie van Heuvelrug Wonen is daar waar mogelijk nieuwe woningen te bouwen en zo de voorraad uit te breiden en te vernieuwen. Heuvelrug Wonen heeft daar ook ruim voldoende vermogen voor beschikbaar.
- Er zijn ondanks de geringe mogelijkheden en lange ontwikkeltermijnen door Heuvelrug Wonen toch 155 nieuwe woningen gebouwd in de visitatieperiode. Dat is, gezien de lokale omstandigheden, een goede prestatie.

Alles overziende oordeelt de visitatiecommissie dat de prestaties van Heuvelrug Wonen op dit gebied de opgaven en eigen ambities overtreffen (8).

Sloop, samenvoeging

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

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

- Heuvelrug Wonen heeft geen specifieke afspraken over sloop gemaakt en heeft ook geen specifieke ambities op dit terrein. Indien nodig worden woningen vernieuwd, inclusief sloop. Dit heeft alleen in 2014 plaatsgevonden (11 gesloopte woningen in de Zonstraat).

Alles overziende oordeelt de visitatiecommissie dat de prestaties van Heuvelrug Wonen op dit gebied gelijk zijn aan de opgaven en eigen ambities (7).

Verbetering bestaand woningbezit (renovatie/groot onderhoud)

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

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

- De verbetering van het bestaand woningbezit verloopt veelal samen met het spoor van de verduurzaming. Dit is in paragraaf 3.4.3 reeds behandeld en beoordeeld. Daarnaast vindt nog groot onderhoud plaats los van de verduurzaming zoals het project Sitio met 120 woningen.

Alles overziend oordeelt de visitatiecommissie dat de prestaties van Heuvelrug Wonen op dit gebied gelijk zijn aan de opgaven en eigen ambities (7).

Maatschappelijk vastgoed

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

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

- Heuvelrug Wonen heeft geen specifieke afspraken of ambities met betrekking tot maatschappelijk vastgoed. Er leven ook geen specifieke vragen. Indien nodig is Heuvelrug Wonen bereid in maatschappelijk vastgoed te investeren (voor zover de wet dat toelaat).
- Heuvelrug Wonen heeft 4 objecten in haar bezit die toegerekend worden aan maatschappelijk vastgoed: 2 wijkkantoren, 1 voormalig postkantoor en een kerk.

Alles overziend, concludeert de visitatiecommissie dat de prestaties op het gebied van maatschappelijk vastgoed gelijk zijn aan de opgaven (7).

Verkoop

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

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

- Heuvelrug Wonen heeft woningen die zij wil verkopen, doch er zijn geen afspraken of ambities over aantallen per jaar.
- In de visitatieperiode heeft Heuvelrug Wonen zeer beperkt woningen verkocht, 11 in totaal.

De prestaties van Heuvelrug Wonen zijn daarmee gelijk aan de eigen ambities (7).

Prestatieveld (des)investeren in vastgoed	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
nieuwbouw	8
sloop / samenvoeging	7
verbeteren bestaand bezit	7
maatschappelijk vastgoed	7
verkoop	7
Oordeel	7,2

3.4.5 Kwaliteit van wijken en buurten

Leefbaarheid en wijk- en buurtbeheer

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot een oordeel:

- Heuvelrug Wonen heeft de ambitie om bij te dragen aan de kwaliteit van wijken en buurten. Concrete afspraken hierover zijn er niet.
- Heuvelrug Wonen werkt actief samen met de dorpsteams en draagt waar mogelijk haar steentje bij. Dit wordt door andere instanties, waaronder de gemeente, zeer gewaardeerd.

De visitatiecommissie concludeert dat de prestaties van Heuvelrug Wonen gelijk zijn aan de eigen ambities (7).

Prestatieveld kwaliteit wijken en buurten	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
leefbaarheid / wijk- en buurtbeheer	7
aanpak overlast	7
Oordeel	7,0

Aanpak overlast

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot een oordeel:

- Heuvelrug Wonen heeft samen met andere partijen afspraken om overlast in wijken en buurten te voorkomen.
- Heuvelrug Wonen participeert in het zogenaamde signaleringsoverleg.

Alles overziend oordeelt de visitatiecommissie dat de prestaties van Heuvelrug Wonen gelijk zijn aan de opgaven (7).

3.4.6 Overige opgaven en prestaties

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel niet.

Er zijn geen overige opgaven en prestaties die niet elders aan de orde zijn gekomen en wel beoordeeld zouden moeten worden.

3.5 Beoordeling van de ambities

3.5.1 Beschrijving van de ambitie

In het ondernemingsplan 2013-2018 ‘Samen doen we meer’ zijn de ambities van Heuvelrug Wonen opgenomen. De daarin geformuleerde strategische agenda luidt:

- Alerte en flexibele organisatie
- Vernieuwen en samenwerken
- Passende woonruimte bieden
- Eerder betrekken van de klant
- Prijs en kwaliteit in balans
- Bijdragen aan kwaliteit wonen en woonomgeving
- Makelaar in woondiensten
- Vastgoed - nieuwbouw, afronden en starten
- Vastgoed – onderhoud, renovatie, herstructurering
- Duurzaam zijn en duurzaam handelen in het zorgen voor: betaalbare woonlasten, duurzame leefomgeving, duurzaam gebruik van grondstoffen en materialen, duurzaam personeelsbeleid en een financieel duurzame organisatie.

De 4 doelen van Heuvelrug Wonen zijn:

- 1 Woonruimte bieden aan onze doelgroepen
- 2 Bijdragen aan de kwaliteit van de woonomgeving
- 3 Vernieuwen door co-creatie
- 4 Makelaar in woondiensten.

3.5.2 Beoordeling van de ambities

De visitatiecommissie beoordeelt de ambities van Heuvelrug Wonen met een 7.

De corporatie heeft haar eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties en deze passen bij de externe opgaven in het werkgebied. Daarmee voldoet Heuvelrug Wonen aan het ijkpunt voor een 6.

De visitatiecommissie geeft een pluspunt op basis van de volgende overwegingen:

- Het Ondernemingsplan wordt iedere 4 jaar geactualiseerd, de doelstellingen worden jaarlijks geconcretiseerd in het jaarplan en de prestatieafspraken en afgestemd op de actuele behoefte in de gemeente.
- Door de regelmatige bijeenkomsten met externe partijen, waaronder de gemeenteraad, zorgt Heuvelrug Wonen voor een goede kennis van de wensen en een goede verbinding met de behoeften en opgaven in het werkgebied.

3.6 Bewonderpunten en verwonderpunten

Bewonderpunten

- De samenwerking met Bartiméus over de opvang en integratie van vergunninghouders.
- De gerealiseerde nieuwbouw in de visitatieperiode.

Verwonderpunten

- De verlate start van het duurzaamheidstraject in 2016, terwijl het Energieakkoord al dateert van 2013.
- De weinig “smart” afspraken.

3.7 Totale beoordeling opgaven en prestaties

De visitatiecommissie geeft een eindoordeel van een 7,2 op presteren naar opgaven en ambities.

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

Presteren naar Opgaven en Ambities	Beoordeling visitatiecommissie	
	prestaties in relatie tot opgaven	ambities in relatie tot opgaven
huisvesten primaire doelgroep	7,0	
huisvesten specifieke doelgroepen	7,3	
kwaliteit woningen en woningbeheer	7,0	
(des)investeren in vastgoed	7,2	
kwaliteit wijken en buurten	7,0	
overige / andere prestaties	-	
Oordeel	7,1	7,0
Gewogen oordeel		7,1

4 Presteren volgens belanghebbenden

4.1 Beoordelingskader

Bij presteren volgens belanghebbenden stelt de visitatiecommissie zich op de hoogte van de mening van belanghebbenden. Belanghebbenden geven hun oordelen in de vorm van rapportcijfers over:

- de mate waarin men tevreden is over de maatschappelijke prestaties van de corporatie. Bij voorkeur op basis van de indeling naar prestatievelen.
- de tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie.
- de tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie.

Ook geven belanghebbenden aan wat de corporatie nog kan/moet verbeteren om aan de verwachtingen te voldoen dan wel die te overtreffen. De verschillende punten worden samengevat in een lijst van verbeterpunten per belanghebbendengroep.

4.2 Werkwijze

De visitatiemethodiek onderscheidt 3 categorieën van belanghebbenden voor de corporatie: de gemeente(n), de huurders en overige partijen (zoals zorg- en welzijnsinstellingen). De corporatie heeft de visitatiecommissie een overzicht aangereikt met haar belanghebbenden in het werkgebied. In goed overleg is tussen de corporatie en de visitatiecommissie afgesproken met welke partijen een gesprek zou plaatsvinden. Tevens is besproken welke partijen alleen door middel van een schriftelijke enquête bevestigd zouden gaan worden. In de bijlagen is een overzicht opgenomen van de partijen waarmee de visitatiecommissie 'face-to-face' heeft gesproken en welke partijen alleen de schriftelijke enquête hebben ingevuld.

Alle belanghebbenden hebben ter voorbereiding op het gesprek en/of de schriftelijke enquête, een factsheet ontvangen met daarin de belangrijkste prestaties van de corporatie in de visitatieperiode. Deze factsheet is toegevoegd aan de bijlagen.

De beoordeling van de prestaties van de corporatie door de belanghebbenden is zowel op de gesprekken als op de schriftelijke enquête gebaseerd en betreft uitsluitend de visie van de desbetreffende belanghebbende, niet van de visitatiecommissie.

In de schriftelijke enquête zijn extra vragen opgenomen die de mogelijkheid bieden de corporatie te scoren in het Reputation Quotiënt Model: de reputatie monitor. Alhoewel dit geen onderdeel uitmaakt van de visitatiemethodiek, geeft het de corporatie een mooi algemeen inzicht in hoe de belanghebbenden in het werkgebied naar de corporatie kijken.

4.3 Belanghebbenden in het werkgebied

Heuvelrug Wonen is werkzaam in de gemeente Utrechtse Heuvelrug. De visitatiecommissie heeft met diverse belanghebbenden gesproken c.q. hen via een schriftelijke enquête bevestigd. Hieronder wordt een beeld van de gesprekpartners geschetst.

Gemeente Utrechtse Heuvelrug

De gemeente Utrechtse Heuvelrug is een gemeente in het zuidoosten van de provincie Utrecht, die een groot deel van de gelijknamige Heuvelrug omvat. De gemeente is per 1 januari 2006 ontstaan door de samenvoeging van de voormalige gemeenten Amerongen (met uitzondering van Elst), Doorn, Driebergen-Rijsenburg, Leersum en Maarn. Op 30 april 2017 had de gemeente 49.109 inwoners. De gemeente Utrechtse Heuvelrug telt zeven officiële kernen, waarvan Driebergen-Rijsenburg verreweg de grootste is. Heuvelrug Wonen heeft bijna 3.500 woningen in de kernen Driebergen-Rijsenburg, Doorn en Leersum.

De visitatiecommissie sprak met de heren G. Boonzaaijer en H. Nijhof, wethouders, de heren W. Hak, Th. Reedijk, P. Kelder en K. de Wit, gemeenteraadsleden, de dames T. van Dijk, M. Lammers, L. Putman en de heer G. Medema, ambtenaren.

HBV Collectief

Heuvelrug Wonen wil haar huurders ook graag bij het algemene beleid betrekken. Zij heeft daarom een samenwerkingsovereenkomst afgesloten met het HBV-collectief (Huurdersbelangenvereniging collectief). Het HBV-collectief bestaat uit afgevaardigden van de lokale platforms. Zowel de HBV Doorn, HBV Driebergen als de HBV Leersum leveren bestuursleden voor het Collectief.

De visitatiecommissie heeft gesproken met mevrouw L. Luijten (Leersum) en de heren J. Groeneveld (Doorn) en H. Hillebrand (Driebergen).

Maatschappelijke instellingen

- QuaRijn biedt senioren een breed pakket van wonen, welzijn en zorg in de gemeenten Bunnik, Renswoude, Rhenen, Utrechtse Heuvelrug, Veenendaal en Wijk bij Duurstede.
- ISZ De Brug, onderdeel van stichting de Opbouw, richt zich op het verlenen van zorg aan ouderen, verstandelijk gehandicapten en jeugd. De Opbouw is werkzaam in de provincies Utrecht, Noord-Holland en Gelderland.

De visitatiecommissie heeft gesproken met de heren H. Visser, regiomanager Utrechtse Heuvelrug van Quarijn en H. Hoekstra, directeur van ISZ De Brug.

Collega corporaties

- Heuvelrug Wonen werkt met Rhenam Wonen samen in de Federatie (evenals met Woningbouwvereniging Maarn). Rhenam Wonen is zowel in de gemeente Rhenen als in de gemeente Utrechtse Heuvelrug (Amerongen) actief.

De visitatiecommissie heeft gesproken met de heer M. Rink, directeur-bestuurder Rhenam Wonen.

4.4 Belanghebbenden over Heuvelrug Wonen

4.4.1 Typering van Heuvelrug Wonen

Aan de belanghebbenden is gevraagd Heuvelrug Wonen in een aantal woorden te typeren. In onderstaand plaatje is de uitkomst hiervan weergegeven. Heuvelrug Wonen wordt door haar belanghebbenden getypeerd als betrokken, sociaal, maatschappelijk en betrouwbaar.



4.4.2 De beoordeling van de tevredenheid van belanghebbenden over Heuvelrug Wonen

Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties

Over het algemeen worden de maatschappelijke prestaties van Heuvelrug Wonen als ruim voldoende beoordeeld (7,2). De huurders zitten net onder een 7, de gemeente en de overige belanghebbenden er boven. Per prestatieveld is echter wel enige nuancering aan te brengen.

Het huisvesten van de primair doelgroep scoort een gemiddelde van 6,9, waarbij de huurders het laagst scoren (5,4) en de overige belanghebbenden het hoogst (7,8). De gemeente (7,5) is vooral tevreden over het huisvesten van statushouders. Daar speelt Heuvelrug Wonen een goede rol. De lage score van de huurders is vooral gegeven voor de lange wachttijden die er zijn voor reguliere verhuur. Er zijn te weinig sociale huurwoningen beschikbaar. En ook zijn de huurders van mening dat de huur verlaagd zou kunnen worden. Heuvelrug Wonen heeft daar in hun ogen voldoende vermogen voor.

Het huisvesten van bijzondere doelgroepen kan ook rekenen op een ruim voldoende. De gemeente en de huurders zijn tevreden over de prestaties van Heuvelrug Wonen op dit prestatieveld.

De kwaliteit van de woningen en het woningbeheer wordt gemiddeld met een ruime 7 beoordeeld. De huurders met een 6,6 het laagst, de gemeente met een 7,8 het hoogst. Bij de waardering van de huurders wordt aangegeven dat zij soms lang moeten wachten op een reactie, maar dat klachten meestal wel goed worden opgepakt.

Investeringen in vastgoed wordt door alle partijen gemiddeld genomen het beste beoordeeld (7,5).

Bijzonder is dat de gemeente dit van de 3 het laagst scoort. Zij is van mening dat Heuvelrug Wonen op dit terrein meer eigen initiatief moet tonen en niet alles van de gemeente af moet laten hangen (zoals nieuwe locaties). De huurders en overige belanghebbenden zijn daarentegen van mening dat Heuvelrug

Wonen het goed doet ondanks de geringe mogelijkheden die er zijn en de moeilijkheden die zij tegenkomen.

Dat de prestaties van Heuvelrug Wonen op het gebied van kwaliteit van wijken en buurten door alle drie met een ruime 7 worden gewaardeerd zal geen verrassing zijn in de mooie, landelijke gemeente Utrechtse Heuvelrug.

Tevredenheid over de relatie en communicatie

De relatie en de communicatie met Heuvelrug Wonen wordt door alle partijen met een ruime voldoende of hoger gewaardeerd. Ook de gemeente en de huurders scoren hier positief. Heuvelrug Wonen is open, zoekt contact en maakt verbinding. Zo worden er bijvoorbeeld regelmatig door Heuvelrug Wonen informatieavonden voor de gemeenteraadsleden georganiseerd. Men waardeert dat. Wel wordt door de gemeente de vraag gesteld of de gehanteerde stijl richting de gemeente als het gaat om het verkrijgen van nieuwe woningbouwlocaties altijd even effectief is. Ook geeft de gemeente het advies om meer te laten zien wat Heuvelrug Wonen allemaal doet; want dat zijn de goede dingen, zoals in het kader van duurzaamheid.

Tevredenheid over de invloed op beleid

De tevredenheid over de invloed op het beleid van Heuvelrug Wonen scoort het laagst bij gemeente en huurders (een 6,8), de overige belanghebbenden scoren beduidend hoger, een 7,8.

De huurders zouden graag meer aan de voorkant van het beleid betrokken willen worden, zoals bij het huurbeleid. Dat is tot nu toe onvoldoende geweest. Naar hun idee zijn daar nu goede afspraken over gemaakt en zal dit jaar blijken of het ook in de praktijk goed gaat werken.

De gemeente ziet dat Heuvelrug Wonen vooral zijn eigen koers vaart en daar ook op blijft hameren. Zij zou graag zien dat beide partijen samen tot een meer effectieve en op resultaat gerichte samenwerkingsrelatie kunnen komen.

4.4.3 Totaal overzicht cijfermatige oordelen belanghebbenden

In onderstaande tabellen zijn alle cijfermatige oordelen van de belanghebbenden weergegeven. Deze cijfers zijn zowel aan de gesprekken als aan de schriftelijke enquêtes ontleend.

Er is geen onderverdeling gemaakt in de categorieën, gezien het kleine aantal partijen.

	Prestatievelden	Huurders	Gemeente	Overige belanghebbenden	gemiddelde cijfer categorie
	<i>Aantal respondenten</i>	<i>n = 8</i>	<i>n = 12</i>	<i>n = 4</i>	<i>n = 24</i>
De tevredenheid over de maatschappelijke prestaties	1. huisvesting primaire doelgroep	5,4	7,5	7,8	6,9
	2. huisvesting bijzondere doelgroepen	6,5	7,0	7,5	7,0
	3. kwaliteit woningen en woningbeheer	6,6	7,8	7,8	7,4
	4. (des)investeren vastgoed	7,6	6,8	8,3	7,5
	5. kwaliteit wijken en buurten	7,0	7,5	7,5	7,3
	6. overige / andere prestaties	-	-	-	-
	gemiddelde	6,6	7,3	7,8	7,2
De tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie		7,3	7,4	7,5	7,4
De tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie		6,8	6,8	7,8	7,1

4.4.4 Aangedragen verbeterpunten door belanghebbenden

Zowel in de gesprekken als in de schriftelijke enquêtes hebben belanghebbenden (individueel) waar mogelijk verbeterpunten aangegeven voor Heuvelrug Wonen. Deze punten zijn samengebundeld en worden per categorie belanghebbenden hieronder weergegeven:

Gemeente

- lege woningen sneller verhuren
- actievere opstelling
- meer nieuwbouw
- positief blijven
- meer ambitie en ondernemerschap
- betaalbare huisvesting voor starters
- elkaar beter informeren
- duurzaamheid verbeteren

Huurders

- terugkoppeling antwoorden gestelde vragen
- blijven investeren in participatie met huurdersorganisatie

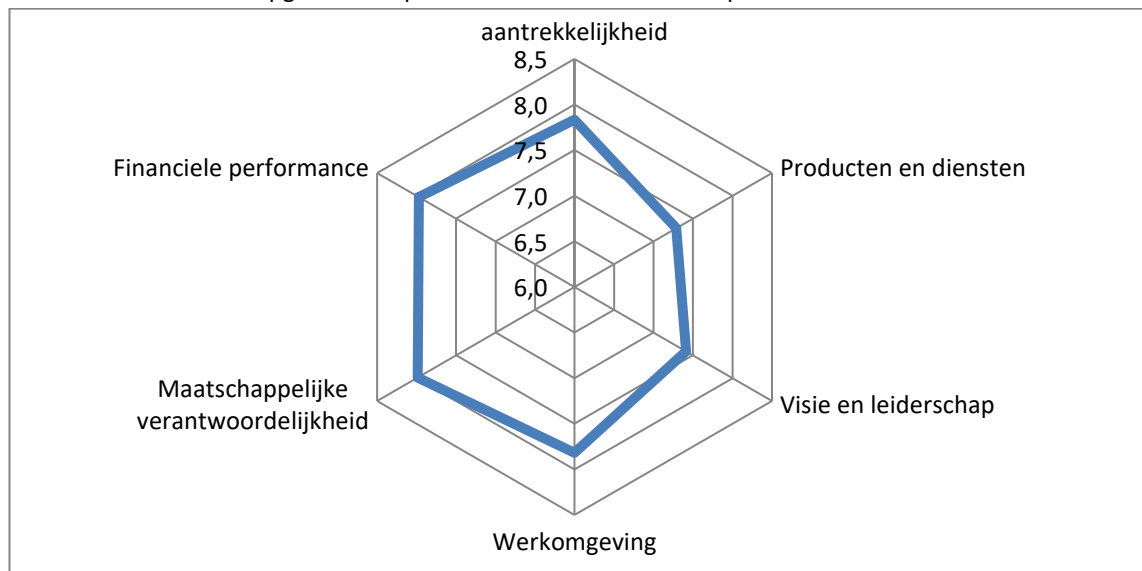
Overige belanghebbenden

- meer delen van lessons learned.

4.5 Heuvelrug Wonen's reputatie

In de voorgaande paragraaf staan drie thema's centraal, namelijk de prestaties, de mate van invloed van de belanghebbenden op de corporatie en relatie en wijze van communicatie. Er zijn natuurlijk meer elementen die het algemene oordeel van de belanghebbenden over de corporatie bepalen. Daarom heeft de visitatiecommissie, naast het gesprek met divers belanghebbenden en de cijfermatige oordelen die de visitatiemethodiek vereist, ook gevraagd naar het algemene beeld van de belanghebbenden over Heuvelrug Wonen. Dit beeld is opgebouwd uit de 19 elementen van het Reputation Quotiënt model van Fombrun, Gardberg en Sever. Deze aanvullende informatie heeft geen invloed op de scores die volgens de visitatiemethodiek zijn toegekend.

Heuvelrug Wonen scoort een 7,7 voor haar reputatie. Dat is een mooie score. In onderstaand plaatje is te zien hoe de score is opgebouwd op de zes dimensies van het Reputatie Quotiënt Model:



In de bijlagen is het overzicht opgenomen van alle scores op de 19 elementen waaruit het Reputatie Quotiënt Model bestaat.

Opvallend in het spinnenweb is de wat onevenwichtige opbouw van de reputatiedimensies. Hoger dan het gemiddelde zijn de scores op financiële performance (Heuvelrug Wonen presteert beter dan collega corporaties, heeft haar financiën op orde) en maatschappelijke verantwoordelijkheid (aantrekkelijke werkgever, steunt goede doelen, heeft hoge standaarden over hoe zij met haar mensen omgaat). Lager dan het gemiddelde scoren producten en diensten (Heuvelrug Wonen ontwikkelt nieuwe en innovatieve producten en diensten) en visie en leiderschap (Heuvelrug herkent en benut marktkansen).

4.6 Bewonderpunten en verwonderpunten

Verwonderpunt

- De toch wat stroeve relatie met de huurdersorganisaties en de gemeente, terwijl er wel verbeteringen mogelijk lijken door de samenwerkingsprocessen wat beter uit te werken en meer situationeel te benaderen. Huurders vragen om een pro-actievere benadering en wensen eerder betrokken te raken bij processen van besluitvorming.

5 Presteren naar Vermogen

5.1 Beoordelingskader

De visitatiecommissie beoordeelt of Heuvelrug Wonen voor het realiseren van maatschappelijke prestaties optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden, gebaseerd op een onderbouwde visie en zonder haar voortbestaan op het spel te zetten. De commissie oordeelt over de financiële continuïteit (houdt men het maatschappelijk vermogen voldoende op peil), de doelmatigheid (werkt men aan een sobere bedrijfsvoering) en een verantwoorde inzet van vermogen.

5.2 Relevante ontwikkelingen

De wereld waarin corporaties opereren is gedurende de visitatieperiode volop in beweging geweest. In 2013 werd de verhuurderheffing geïntroduceerd die een behoorlijke inbreuk op de investeringen zou opleveren en corporaties dwong hun efficiency van de organisatie te heroverwegen. Naar aanleiding van de aanbevelingen van de Parlementaire Enquête Woningcorporaties werd nieuwe wetgeving geïntroduceerd en kwam er een nieuwe Governancecode. Het beleid tot garantstelling door het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) werd aangescherpt. Het externe toezicht werd met de komst van de Autoriteit woningcorporaties eveneens aangescherpt. Met de vaststelling van de Woningwet in 2015 werden nieuwe financieel-administratieve opdrachten vastgelegd (scheiding DAEB en niet-DAEB en waardering van het woningbezit op marktwaarde). Er is sprake van toegenomen regeldruk.

5.3 Financiële continuïteit

De commissie beoordeelt in hoeverre en hoe Heuvelrug Wonen haar financiële positie als maatschappelijke onderneming duurzaam op peil houdt. Daartoe heeft de commissie gesprekken gevoerd met de bestuurder, het managementteam en leden van de raad van commissarissen en kennisgenomen van de beschikbare cijfers van het CFV en later Autoriteit woningcorporaties, het WSW, het Aedes Benchmark Centrum (ABC) en de Corporatie in Perspectief (CIP).

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Heuvelrug Wonen voldoet aan de minimale eis van een 6, omdat voldaan wordt aan de toezichteisen voor vermogen en de liquiditeit. En uit de jaarlijkse toezicht- en oordeelsbrieven van CFV/AW komen geen bijzonderheden, zoals interventies, naar voren.

Gedurende de visitatieperiode is een nieuw investeringsstatuut opgesteld waarin de vastgoedsturing herijkt is. Het risicomanagement is beoordeeld en wordt geactualiseerd. De visitatiecommissie geeft Heuvelrug Wonen in overweging om actief scenario's uit te werken waarin de effecten van de beleidskeuzes op vermogensontwikkeling en kasstromen zichtbaar worden. Deze dienen niet alleen voor intern gebruik, maar kunnen ook benut worden in gesprekken met huurdersorganisaties. In 2018 is daar een eerste begin mee gemaakt.

In onderstaande tabel zijn de scores op de diverse parameters opgenomen. De solvabiliteit, buffer en loan to value zijn gebaseerd op de bedrijfswaarde, in verband met de vergelijkbaarheid.

Toegevoegd is de zogenaamde buffer, dat wil zeggen het verschil tussen de solvabiliteit en de totale risicoscore. De buffer is een indicatie voor een eventuele overmaat in het vermogen, die beschikbaar is voor additionele investeringen, zoals duurzaamheid en betaalbaarheid.

Ratio's	2014	2015	2016	2017
Solvabiliteit (norm WSW > 20) in %	50%	50%	52%	53%
Buffer (norm >0) in %	30%	30%	32%	31%
Interest Coverage Rate (norm > 1,4)	2,4	3,6	3,7	2,9
Loan to value (norm < 75) in %	51%	52%	54%	43%
Debt Service Coverage Ratio (norm > 1)	2,2	2,2	2,3	2,1

Bron: Toezicht- en Oordeelsbrieven 2015/2016, jaarverslag 2016

De visitatiecommissie geeft een pluspunt op basis van de volgende overwegingen:

- Er zijn krachtige financiële ratio's gedurende de gehele visitatieperiode. Ondanks de heffingen en regeldruk is sprake geweest van een financieel gezond beleid, mede door het hanteren van een verhoogde interne norm van de solvabiliteit > 30%.
- De verantwoording in het jaarverslag over de vermogenspositie is helder.
- De herijking van de vastgoedsturing en aandacht voor risicomanagement. Het risicomanagement bij investeringen is adequaat, het beoordelen en bespreken van risico's in de volle breedte mag meer aandacht krijgen.
- Het Ondernemingsplan 2013 – 2018 wordt jaarlijks in een jaarplan herijkt en voorzien wordt in een financiële meerjarenbegroting. De verantwoording geschiedt onder meer in tertiaal rapportages.

5.4 Doelmatigheid

Bij het onderdeel doelmatigheid wordt beoordeeld of de corporatie een gezonde, sobere en doelmatige bedrijfsvoering heeft en efficiënt omgaat met de beschikbare middelen. Deze beoordeling heeft plaatsgevonden op basis van managementdocumenten, benchmarkgegevens en interviews met de bestuurders, raad van commissarissen en managementteam.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

Heuvelrug Wonen kijkt af van de sector als referentiegroep (zoals opgenomen in de toezicht- en oordeelsbrieven van CFV en Aw). Dit zijn echter niet geharmoniseerde bedrijfslasten en daarmee moeilijker onderling te vergelijken.

Heuvelrug Wonen is er echter in de visitatieperiode in geslaagd om de beïnvloedbare bedrijfslasten meer dan gemiddeld terug te brengen van een score C naar een A in de Aedes Benchmark. Er is derhalve sprake van grote aandacht voor het terugdringen van de bedrijfslasten. Daarmee rechtvaardigt de commissie een 6: er is sprake van een actieve wijze van hanteren van een visie en van beleid dat aansluit op positie op de regionale woningmarkt en het te voeren portfoliobeleid. Er wordt actief gezocht naar vormen van samenwerking op onderdelen van beleid. De aangestelde controller wordt gedeeld met andere corporaties en ook met collega corporatie Rhenam Wonen worden mogelijkheden tot intensievere samenwerking gezocht.

In onderstaande tabel is weergegeven hoe Heuvelrug Wonen scoort op de verschillende kengetallen voor de ontwikkeling van de bedrijfslasten:

Bedrijfslasten	2014	2015	2016	2017
Netto bedrijfslasten in € / vhe	€1.416	€1.332	€1.385	€1.372
Referentiegroep sector (1)	€1.329	€1.195	€1.278	€1.232
Bedrijfslasten in € / vhe uit Aedes Benchmark	€1.032	€1.044	€704	n.b.
Ontwikkeling / jaar	-€229	+€12	-€340	
Referentie corporaties (2)	C	B	A	
Vhe / fte	110	112	119	119
Referentie corporaties (3)	108	110	n.b.	n.b.
Personeelslasten in € / vhe	€439	€417	n.b.	n.b.
Referentie corporaties (3)	€399	€364		

Bron: benchmark Aedes 2014/2016, CIP 2014/2016 en de toezicht- en oordeelsbrieven 2015/2016

- (1) De referentie is hier de gehele sector. Deze cijfers zijn opgenomen in de toezicht- en oordeelsbrieven van Aw
 (2) In de Aedes Benchmark is Heuvelrug Wonen onderdeel van de grootteklasse S (2.500-5.000 verhuureenheden)
 (3) Hier is de referentie zoals door het CFV (en de CIP 2014 en 2015) gebruikt: Rf05 (gemiddeld profiel).

5.5 Vermogensinzet

De visitatiecommissie heeft beoordeeld of en op basis waarvan de corporatie de inzet van het vermogen voor maatschappelijke prestaties verantwoordt, met aandacht voor inzet van het beschikbare vermogen, inclusief verantwoording en motivering, en het uitvoeren van evaluaties.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

Heuvelrug Wonen voldoet aan de norm voor een 6: zij verantwoordt en motiveert de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties in haar ondernemingsplan, de meerjarenplannen, de jaarverslagen en de 4-maandsrapportages.

Uit het hoofdstuk financiële continuïteit komt voor de gehele visitatieperiode een buffer naar voren van tenminste 30%. Dit vormt een duidelijke aanwijzing voor een overmaat aan vermogen, zelfs in deze turbulente jaren voor de corporatiesector.

Aanvullend is onderstaand de Indicatieve Bestedingsruimte Woningcorporaties, de IBW 2016 en 2017, weer gegeven. De IBW bestaat uit drie componenten: de investering nieuwbouw huur, de investering woningverbetering en de uitgave huurmatiging. Deze componenten geven indicatief de extra bestedingsruimte aan ten opzichte van de beleidsvoornemens uit de dPi voor de jaren 2016/2020 en 2017/2021. De verschillen tussen beiden zijn versterkt door berekeningsverschillen, zoals de beperking tot DAEB in 2017/2021.

IBW Heuvelrug Wonen in € mln.		
	2016-2020	2017-2021
nieuwbouw	71,3	56,4
verbetering	56,7	44,6
huurmatiging	2,2	2,08

Bron: Woningwet2015.nl IBW 2016 en 2017

Deze hoge waarden bevestigen het beeld, dat Heuvelrug Wonen met haar bijna 3.500 woningen, financieel gezien meer kan doen in het realiseren van haar maatschappelijke prestaties. Er ligt een in de ogen van de visitatiecommissie te zwaar accent op de financiële gezondheid van de corporatie, de positieve kasstroom en het aflossen van de leningenportefeuille. De nadruk ligt op het goed vervullen van rentmeesterschap waarbij vernieuwing en uitbreiding door de strakke kaders weinig kansen krijgen. Een scenario ontwikkeling en verder uitwerken van het risicomanagement kunnen hierbij helpen.

5.6 Bewonder- en verwonderpunten

Bewonderpunten

- Heuvelrug Wonen heeft een focus op de financiële gezondheid en realiseert sterke financiële ratio's. Tijdens de crisis heeft Heuvelrug Wonen toch behoorlijk geïnvesteerd. Opvallend daarbij is dat ook innovatie niet geschuwd werd: er zijn meerdere complexen "gasloos" opgeleverd, waarvan 90% in de visitatieperiode. De commissie heeft waardering voor deze initiatieven zeker gelet op de moeilijkheden die de corporatie ondervindt om te kunnen voldoen aan de bouwbehoefte. Die moeilijkheden zitten vooral in de politiek-bestuurlijke context waarin (te) weinig aandacht was voor sociale huur als onderdeel van het bouwprogramma. Daar lijkt begin 2018 een kentering in te zijn gekomen.

Verwonderpunten

- Heuvelrug Wonen heeft ambitie tot meer bouwen. Partijen lijken in hun onderlinge beïnvloeding vastgeroest te zijn waardoor nauwelijks sprake lijkt te zijn van grote effectiviteit. Beseft moet worden dat inzet in de eigen regio grote prioriteit verdient.
- Bouwen en betaalbaarheid hebben grotere prioriteit dan verduurzaming. Gelet op de maatschappelijke discussie kan nevenstelling van deze 3 aandachtsvelden van belang zijn. Het opgebouwde rentmeesterschap moet worden gehandhaafd maar kan minder strakke kaders gebruiken om daarnaast ook in te zetten op vernieuwing en uitbreiding.

5.7 Totale beoordeling presteren naar vermogen

De visitatiecommissie beoordeelt het presteren naar vermogen met een 6,3:

(waarbij de financiële continuïteit en doelmatigheid beide 30% van de totale score bepalen en de vermogensinzet 40%).

Presteren naar Vermogen	Beoordeling visitatiecommissie
financiële continuïteit	7
doelmatigheid	6
vermogensinzet	6
Oordeel	6,3

6 Governance

6.1 Beoordelingskader

Bij Governance vormt de visitatiecommissie zich een oordeel over:

- de besturing
- het interne toezicht
- de externe legitimering en externe verantwoording.

6.2 Relevante ontwikkelingen

Met de vaststelling van de nieuwe Woningwet per 1 juli 2015 zijn op gebied van de governance en de verhouding met belanghebbenden nieuwe pijlpalen geslagen. Ook is in 2015 een nieuwe governance-code van kracht geworden.

6.3 Besturing

Besturing omvat de onderdelen Plan, Check en Act (Do is al beoordeeld bij Presteren naar Opgaven en Ambities en Presteren volgens Belanghebbenden). De visitatiecommissie heeft zich een oordeel gevormd over de kwaliteit van het proces van prestatiebesturing en strategievorming van de corporatie aan de hand van de beschikbaar gestelde documenten en de gesprekken met de bestuurder, het managementteam, de controller en de raad van commissarissen.

6.3.1 Plan

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

Visie

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

Heuvelrug Wonen voldoet aan de minimale eis voor een 6: er is een actuele visie vastgelegd op de eigen positie en het toekomstig functioneren.

De planning en controlcyclus van Heuvelrug Wonen is in 2013 gestart met het Ondernemingsplan 2013 - 2018 "Samen doen we meer". Hierin staan de vier doelen van Heuvelrug Wonen voor deze visitatieperiode: woonruimte bieden aan de doelgroepen sociaal en sociaal+, bijdragen aan de kwaliteit van de woonomgeving, vernieuwen door co-creatie (op gebied van wonen, welzijn en zorg) en makelaar in woondiensten. Deze doelen zijn niet geconcretiseerd. Vanuit de doelen zijn wel 10 strategische agendapunten benoemd voor de komende jaren, zoals vernieuwen & samenwerken, prijs & kwaliteit in balans, alerte & flexibele organisatie, duurzaam zijn en duurzaam handelen. Ook deze strategisch agendapunten zijn niet verder geconcretiseerd.

In 2017 is het nieuwe Ondernemingsplan 2018 - 2021 "Nieuwe balans" vastgesteld, als start voor een nieuwe ondernemingsplanperiode. Ook dit Ondernemingsplan is in samenspraak met medewerkers, raad van commissarissen en externe belanghebbenden opgesteld. In dit ondernemingsplan is een stap

gezet naar concretisering van de doelen. Ook in dit Ondernemingsplan zijn deze nog maar beperkt “smart” gemaakt .

Heuvelrug Wonen heeft een actuele visie gedurende de hele visitatieperiode. De visie is, alhoewel grotendeels kwalitatief, in de planning & control cyclus verankerd. De visie vormt de basis voor de uitwerking van de verschillende beleidsdocumenten, zoals het duurzaamheidsbeleid. Heuvelrug Wonen heeft inmiddels ook een nieuwe visie vastgesteld voor de komende jaren.

Vertaling doelen

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

Heuvelrug Wonen voldoet aan de minimale eis voor een 6: de visie is vertaald in activiteiten en in financiële consequenties. De doelen en activiteiten zijn echter nog steeds weinig “smart”, dat maakt goede monitoring lastig.

Jaarlijks wordt vanuit het ondernemingsplan een jaarplan opgesteld, dat telkens een motto meekrijgt (2014 communicatie & participatie, 2015 loslaten & verbinden, 2016 participatie & legitimatie, 2017 samen werken aan wonen). In het jaarplan de verbinding gelegd met de strategische agenda uit het ondernemingsplan.

Heuvelrug Wonen heeft haar visie zeer kwalitatief verwoord en niet vertaald naar concreet meetbare doelen en operationele activiteiten. Het gaat dan om termen als “we bespreken met partners”, “we blijven ons inzetten”, “we kijken naar”. De financiële randvoorwaarden zijn in het ondernemingsplan evenmin concreet gemaakt, maar in andere documenten (zoals het investeringsstatuut) heeft die concretisering voor de financiële randvoorwaarden wel plaatsgevonden. Heuvelrug Wonen lijkt veelal conservatief te begroten.

In het ondernemingsplan 2018 - 2021 is een eerste slag gemaakt in de verdere concretisering naar activiteiten, maar deze blijven zeer algemeen geformuleerd zodat niet duidelijk is wanneer de doelen in voldoende mate worden gerealiseerd.

De visitatiecommissie beoordeelt het meetpunt plan met een 6,0:

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

6.3.2 Check

Monitoring en rapportagesysteem

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

Heuvelrug Wonen beschikt over een monitoring- en rapportagesysteem waarmee periodiek gevolgd en gemeten wordt hoe de voorgenomen prestaties (financieel en inhoudelijk) vorderen. Daarmee voldoet Heuvelrug Wonen aan het ijkpunt voor een 6.

De voortgang wordt vooral gemonitord aan de hand van viermaandsrapportages. In deze rapportages wordt in de vorm van kleuren (“stoplicht”) de stand van zaken van de verschillende (kwalitatieve) actiepunten uit het jaarplan weergegeven. Daarnaast wordt ingegaan op de realisatie in dat jaar ten opzichte van de begroting, op de ontwikkeling van de klanttevredenheid en een aantal kengetallen rond verhuur. Niet op alle terreinen waarover verplicht verantwoording moet worden afgelegd (zoals toewijzingen) wordt in de rapportage ingegaan. De toelichting op afwijkingen is, voor zover aanwezig, zeer summier.

Heuvelrug Wonen hanteert daarnaast nog een systeem voor risicomanagement. Begin 2017 werd door de Autoriteit woningcorporaties (op aangeven van Heuvelrug Wonen) in haar governance inspectie geconstateerd dat de risicomatrix enigszins verouderd is. Het risicomanagement is nog onvoldoende breed verankerd in de organisatie.

6.3.3 Act

Sturing bij afwijkingen

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

Heuvelrug Wonen voldoet aan het ijkpunt voor een 6: de corporatie stuurt bij indien zij afwijkingen heeft geconstateerd, in eerste instantie door acties om doelen alsnog te realiseren, in tweede instantie door de doelen zelf aan te passen.

De visitatiecommissie heeft vastgesteld dat Heuvelrug Wonen bij grote afwijkingen bijstuurt waar nodig. Dat is met name zichtbaar geweest bij de invoering van de herziene Woningwet, waarin de rol van woningcorporaties in de huisvesting van mensen met een middeninkomen is ingeperkt. Dit heeft geleid tot een aanpassing van de strategie van Heuvelrug Wonen. Daar waar mogelijk stuurt Heuvelrug Wonen bij projecten op de afgesproken planning, maar zij wordt daarbij in de voorfase veel gehinderd door procedures die door omwonenden worden aangespannen. Daar waar dit binnen de invloedssfeer van Heuvelrug Wonen ligt (goede participatie aan de voorkant) spant de corporatie zich hiervoor in, maar deels ligt dit ook buiten de invloedssfeer van Heuvelrug Wonen. Heuvelrug Wonen spreekt in die gevallen waar mogelijk en nodig wel de partijen aan die hier wel invloed op hebben. Ook stuurt Heuvelrug Wonen actief op het realiseren van de verbeterpunten uit de vorige visitatie. Het sturen bij kleinere afwijkingen behoeft nog aandacht binnen Heuvelrug Wonen.

De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld besturing met een 6,0:

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

6.4 Intern toezicht

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

- het functioneren van de raad van toezicht: dit wordt beoordeeld aan de hand van de criteria van de Vereniging Toezicht Woningcorporaties voor goed toezicht, waarbij vooral de actieve én zorgvuldige wijze waarop de raad van toezicht haar toezicht invult en verankert, bepalend zijn voor de hoogte van de score
- het gebruik van een toetsingskader
- het naleven van de Governancecode.

6.4.1 Functioneren raad van toezicht

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

Samenstelling van de raad van toezicht

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Heuvelrug Wonen voldoet aan de eisen voor een 6, omdat de raad van commissarissen een profielschets kent die past bij de corporatie, leden openbaar werft en aandacht besteedt aan deskundigheidsbevordering.

De raad van commissarissen van Heuvelrug Wonen is in de visitatieperiode vrijwel geheel van samenstelling veranderd (4 van de 5 commissarissen zijn in deze periode aangetreden). De werving vond telkens openbaar plaats. Bij iedere vacature is de profielschets voor de betreffende portefeuille herzien, zodat er actuele beschrijvingen zijn voor de verschillende portefeuilles. De portefeuilles passen bij de aard en omvang van de corporaties, er is voorzien in ervaring met volkshuisvesting, vastgoed en financiën. Opvallend genoeg ontbreekt het kennis aandachtspunt governance in de profielen. De profielschets op de website van Heuvelrug Wonen is qua profielen nog niet actueel (deze wijkt af van de losse profielschetsen per portefeuille).

De raad van commissarissen zet zwaar in op permanente educatie en volgt veel meer opleidingen, trainingen en bijeenkomsten dan nodig voor de PE-punten conform de Governancecode. Zij laat daarmee zien permanente educatie zeer belangrijk te vinden en laat daarin haar voorbeeldrol nadrukkelijk zien.

De visitatiecommissie geeft een pluspunt op basis van de volgende overweging:

- De grote inzet van de hele raad van commissarissen ten aanzien van permanente educatie en de voorbeeldrol die zij daarin neemt.

Rolopvatting

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

Heuvelrug Wonen voldoet aan de minimale eisen voor een 6. De raad van commissarissen is zich bewust van haar rollen als toezichthouder, werkgever en klankbord. Alle drie de rollen komen zichtbaar terug in de verslagen van de raad en in het gesprek met de visitatiecommissie. De rolopvatting van de raad en de verhouding van de raad tot de bestuurder komen ook terug in de visie op toezicht en besturen die is vastgesteld.

In de praktijk ligt de nadruk van de raad van commissarissen van nature op de toezichtsrol (het controleren) en minder op de klankbordrol (tenzij daar expliciet om gevraagd wordt door de bestuurder). Dat leidt soms tot (te) dicht op elkaar zitten. Hierover voeren de raad van commissarissen en bestuurder wel waar nodig met elkaar het gesprek.

De raad van commissarissen heeft een actueel reglement met onderliggende reglementen voor de auditcommissie en de remuneratiecommissie.

De raad van commissarissen werkt met een jaarlijkse gesprekscyclus ten aanzien van de beoordeling van de bestuurder. Deze gesprekken worden door de remuneratiecommissie gevoerd en voorbereid met de voltallige raad.

Integriteit is een jaarlijks terugkerend punt op de agenda van de raad. Opvallend is dat het integriteitsbeleid veel eigen verantwoordelijkheid bij de medewerkers laat om zaken te doen met leveranciers van Heuvelrug Wonen.

De raad van commissarissen heeft in 2017, het eerste jaar dat Heuvelrug Wonen de rol van onafhankelijk controller conform Woningwet had ingevuld, twee maal gesproken met de controller. De onafhankelijke rol van de controller lijkt op basis van deze eerste ervaringen goed geborgd. Opvallend is dat de raad van commissarissen niet in alle jaren als voltallige raad gesproken heeft met de accountant over het jaarverslag (en/of de management letter). In 2014 en in 2017 is dit wel gebeurd, in 2015 en 2016 niet, maar is alleen gesproken met de auditcommissie. Dit is in strijd met het eigen (huidige) reglement van de raad van commissarissen en niet in lijn met de strekking van de Woningwet en Governancecode. In het oude reglement van de raad van commissarissen was vermeld dat de accountant 'in de regel' deelneemt aan de raad van commissarissenvergadering.

De raad van commissarissen spreekt jaarlijks met de ondernemingsraad en met de vertegenwoordigers van de drie huurdersbelangenverenigingen (de Collectieve huurdersbelangenvereniging Heuvelrug Wonen).

Zelfreflectie

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Heuvelrug Wonen voldoet aan de eisen voor een 6 omdat de raad minstens 1 keer per jaar zowel het eigen functioneren collectief als dat van de individuele leden van de raad van toezicht onder de loep neemt.

Heuvelrug Wonen heeft gedurende de visitatieperiode ieder jaar een zelfevaluatie gehouden. In 2015 en 2017 is daarbij gebruik gemaakt van een externe begeleider. De bestuurder was niet aanwezig.

De zelfevaluaties zijn compleet en kennen voldoende diepgang. Er is sprake van open gesprekken waarin nadrukkelijk het eigen functioneren als raad en als individuele toezichthouders aan de orde wordt

gesteld, naast de relatie tussen bestuurder en raad. Er is telkens een andere invalshoek gekozen, zoals bijvoorbeeld de Belbin rollen in 2015. De uitkomsten van de zelfevaluatie geven ook input voor wervingsprocedures voor nieuwe commissarissen (welke aanvullende (gedrags)competenties zijn gewenst). In de verslaglegging worden aandachtspunten helder vastgelegd.

De visitatiecommissie geeft een pluspunt op basis van de volgende overwegingen:

- De brede scope van de zelfevaluaties
- Het kritisch bekijken van het eigen functioneren
- De wijze waarop dit leidt tot verdieping van het wervingsprofiel van een nieuwe commissaris.

De visitatiecommissie beoordeelt het functioneren van de raad van toezicht met een 6,7:

Functioneren raad van toezicht	Beoordeling visitatiecommissie
samenstelling	7
rolopvatting	6
zelfreflectie	7
Oordeel	6,7

6.4.2 Toetsingskader

Actueel toetsingskader

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 5.

Heuvelrug Wonen voldoet niet aan het ijkpunt voor een 6, omdat de raad van commissarissen geen duidelijk en eenduidig toetsingskader hanteert.

Er is geen toetsingskader opgesteld voor besluitvorming door de raad van commissarissen. Desgevraagd werd wel een aantal toetsingspunten genoemd, maar dit is niet eenduidig vastgelegd. Ten aanzien van investeringen is er wel een actueel investeringsstatuut.

De visitatiecommissie heeft de indruk dat de werkrelatie tussen de raad van commissarissen en de controller verder geprofessionaliseerd kan worden waar het gaat om de rol van de controller in de advisering van de raad van commissarissen over besluitvormingsstukken.

6.4.3 Governancecode

Naleving Governancecode

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

Heuvelrug Wonen leeft de Governancecode na, zij past de bepalingen uit de code zoals onder andere de visie op toezicht en besturen, het afleggen van verantwoording, permanente educatie, de dialoog met belanghebbenden en het risicomanagement toe in de visitatieperiode. Daarmee voldoet Heuvelrug Wonen aan de vereisten voor een 6.

De reglementen zijn aangepast naar aanleiding van de Governancecode (en Woningwet). De reglementen, profielschets, rooster van aftreden en andere relevante documenten staan op de website.

De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld intern toezicht met een 5,9:

Prestatieveld intern toezicht	Beoordeling visitatiecommissie
functioneren raad van toezicht	6,7
toetsingskader	5
governancecode	6
Oordeel	5,9

6.5 Externe legitimering en verantwoording

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

6.5.1 Externe legitimatie

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Heuvelrug Wonen voldoet aan de eisen van externe legitimatie conform de Governancecode en de Overlegwet. Daarmee wordt voldaan aan de vereisten voor een 6.

Er wordt door de bestuurder en het managementteam zeer regelmatig en door de raad van commissarissen jaarlijks gesproken met de huurdersverenigingen en de ondernemingsraad.

Heuvelrug Wonen organiseert daarnaast regelmatig rond thema's bijeenkomsten met belanghebbenden. Er geldt daarbij dat breed betrokkenen worden uitgenodigd, afhankelijk van thema en doelgroep. Zeker gezien de politieke realiteit in de gemeente Utrechtse Heuvelrug is het verstandig dat Heuvelrug Wonen ook altijd raadsleden voor bijeenkomsten uitnodigt. De bijeenkomsten vormen input voor het beleid en de projecten van Heuvelrug Wonen. Heuvelrug Wonen heeft onder andere hiermee invulling gegeven aan het verbeterpunt uit de vorige visitatieperiode om meer tegenspraak te organiseren. De bijeenkomsten worden zeer gewaardeerd door de belanghebbenden en leiden tot aanscherping van de keuzes van Heuvelrug Wonen.

Dat laat onverlet dat Heuvelrug Wonen in een lastige gemeentelijke context opereert en dus ondanks de goede themabijeenkomsten met name in het tripartite overleg niet altijd de gewenste resultaten kunnen worden bereikt.

De visitatiecommissie ziet aanleiding voor een pluspunt op grond van de volgende overwegingen:

- De regelmatige sessies met belanghebbenden, waaronder ook raadsleden.

6.5.2 Openbare verantwoording

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

Heuvelrug Wonen voldoet aan het ijkpunt voor een 6, omdat de gerealiseerde prestaties staan vermeld in een openbare publicatie, waarbij ook belangrijke afwijkingen worden toegelicht.

De prestaties van Heuvelrug Wonen staan jaarlijks vermeld in het jaarverslag. Dit is een overzichtelijk, digitaal document waarin wordt weergegeven wat de bedoeling was en hoe deze ambities zijn gerealiseerd. Het jaarverslag is beschikbaar voor iedereen via de website van Heuvelrug Wonen.

De visitatiecommissie beoordeelt externe legitimatie en openbare verantwoording met een 6,5:

Prestatieveld externe legitimatie en openbare verantwoording	Beoordeling visitatiecommissie
externe legitimatie	7
openbare verantwoording	6
Oordeel	6,5

6.6 Bewonder- en verwonderpunten

Bewonderpunten

- De inzet op permanente educatie van de voltallige raad van commissarissen.
- De goede invulling van de zelfevaluaties.
- De brede betrokkenheid van belanghebbenden (inclusief raadsleden) bij beleid.

Verwonderpunten

- De beperkte mate van concretisering van de doelen.
- Risicomanagement nog onvoldoende breed verankerd in de organisatie.
- Het ontbreken van het toetsingskader.
- Het feit dat de accountant niet jaarlijks zijn bevindingen toelicht aan de voltallige raad van commissarissen.

6.7 Totale beoordeling Governance

De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld Governance in totaliteit met een 6,1:

Governance	Beoordeling visitatiecommissie
besturing	6,0
intern toezicht	5,9
externe legitimatie en verantwoording	6,5
Oordeel	6,1

7 Bijlagen

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

Position paper

Datum: Donderdag 22 februari 2018
Betreft: Position Paper 2018, Heuvelrug Wonen (def.)

Wie zijn wij?

Heuvelrug Wonen is een corporatie op de Utrechtse Heuvelrug met zo'n 3.400 woningen in de dorpen Driebergen, Doorn en Leersum. Als maatschappelijke organisatie staan we voor goed en betaalbaar huisvesten van mensen op de Utrechtse Heuvelrug die hier zelf niet in kunnen voorzien. Dit doen we door onze betaalbare voorraad op peil te houden, en daar waar nodig en mogelijk uit te breiden. Dit doen we binnen de mogelijkheden die de Woningwet 2015 ons biedt. We zetten in op nieuwbouw en herbestemming. Hierin zien we de belangrijkste oplossing voor doorstroming, terugdringen van de wachtlijsten en voldoende passende huisvesting. We houden de woonlasten zo laag mogelijk. Hiervoor zetten we in op een gematigd huurbeleid en investeren in duurzame maatregelen.

Ambities 2014-2018

Bouwen, bouwen, bouwen. Dat was bij de start van de visitatieperiode onze grote ambitie. Om daarmee bereikbaarheid te creëren. Daarnaast waren leefbare dorpen, betaalbaarheid en realiseren van meer nulredenwoningen belangrijke doelstellingen.

De periode 2014-2018 was een dynamische periode. Net daarvoor hadden we de eerste fase van de Zonstraat opgeleverd en de Kopbebouwing Lange Dreef gerealiseerd. In de visitatieperiode is daar onder meer de tweede fase van de Zonstraat (28 sociale huurwoningen), de Groene tuinen (113 woningen in een duurzame, gasloze wijk) en Beaufortweg (13 nulredenwoningen) bijgekomen. Projecten die vaak een lange aanloopperiode hadden. Soms wel veertien jaar. In ons werkgebied zijn de ontwikkel- en bouwmogelijkheden beperkt. We pakken kansen die er liggen. Zodoende hebben we ruim 150 nieuwbouwwoningen kunnen realiseren. Hierin zijn veel eerste initiatieven van duurzaamheid verwerkt.

Met deze bijdrage voldoen we ruim aan de afspraken met de gemeente ten aanzien van de Woonvisie. Maar voldoen we niet aan de vraag. Het aantal inschrijvingen in Woningnet, het aantal reacties op vrijkomende woningen en de wachttijd op een woning nemen nog steeds toe. Zo fors, dat we met onze aantallen niet tevreden zijn. Daarom zijn we hierover vaak met de gemeente in gesprek; met de wethouder, bij het opstellen van prestatieafspraken, themabijeenkomsten met raadsleden en onze inbreng op de Woonvisie. We willen nog meer sociaal bouwen. Hierbij willen we dat de gemeente bij projecten onderscheid maakt tussen sociale koop en sociale huur. Begin 2018 lijkt hier beweging in te komen.

Voor de betaalbaarheid toppen wij onze nieuwbouwwoningen af. Ook ons harmonisatiebeleid is aangepast aan de betaalbaarheidsuitgangspunten. In het kader van beschikbaarheid hebben we ons verkoopprogramma geminimaliseerd. Alleen in 'aangebroke complexen' waar al meer dan 50% was verkocht, blijven de leegkomende woningen in de verkoop. Dit leidt tot de verkoop van twee tot drie woningen per jaar.

Naast ons reguliere onderhoud hebben we grote renovatie-/ grootonderhoudsprojecten uitgevoerd en voorbereid voor circa 500 woningen. Aan de Sitiolaan in Doorn zijn 120 woningen verbeterd. Hiervan zijn 30 woningen nulreden gemaakt. De woningen zijn allemaal energetisch verbeterd naar een energie-index (EI) van <1,2. De Groenhoek en Centrumplan in Driebergen zijn in 2018 aan de beurt. Hier zijn de voorbereidingen voor getroffen. Ook hier zijn het maken van nulredenwoningen en het energetisch verbeteren naar EI<1,2 onderdeel van de plannen om de woningen beter toekomstbestendig te maken.

De periode 2014-2018 stond ook in het teken van de Woningwet 2015. De aanloop, implementatie en uitwerking valt geheel in deze visitatieperiode.

Door de Woningwet hebben wij ons daeb- en niet-daebbezit moeten scheiden. Wij hebben gekozen voor de administratieve scheiding. Dit heeft ons doen besluiten om de maandhuur van de woningen waarvan de huurprijs om verschillende redenen in het verleden sterk verhoogd zijn en daarmee geliberaliseerd, te verlagen en terug te brengen in het sociale deel van ons bezit.

Wij vinden dat we maximaal hebben gepresteerd binnen onze mogelijkheden. Maar onze ambitie is/was groter.

Score op de 10-puntschaal van de visitatiemethodiek 5.0: **7**

Belanghebbenden

De huurders zijn onze belangrijkste stakeholder. Hun bijdrage vinden wij erg belangrijk. Daarom investeren we in een professionele huurdersvertegenwoordiging en een goede samenwerking. Dit doen we al langer dan de verplichting vanuit de Woningwet 2015. Er zijn drie lokale huurdersbelangenverenigingen (HBV) opgericht voor Driebergen, Doorn en Leersum. Hiervan zijn per vereniging twee leden afgevaardigd naar de collectieve HBV, om als gesprekspartner te fungeren namens de huurders met de bestuurder. Verschillende beleidsonderwerpen worden met deze afvaardiging besproken. De corporatie stelt geld ter beschikking voor onder andere educatie en professionele adviezen.

Het afgelopen jaar heeft de samenwerking tussen de drie verenigingen onderling grote schade opgelopen. Dit is voor ons een grote zorg. Op dit moment is onduidelijk waar dit toe leidt. Tot afgelopen jaar hadden we een zeer open relatie met wederzijds respect voor elkaar. Om de drie verenigingen weer constructief met elkaar in contact te krijgen, hebben we mediation aangeboden door een extern bedrijf. Daar is men nu mee in gesprek.

We zijn initiatiefnemer en daarmee actief lid en voorzitter van de Federatie woningcorporaties Utrechtse Heuvelrug. Langs deze lijn wordt veel afgestemd tussen de drie lokale woningcorporaties en trekken we ook samen op in het maken van prestatieafspraken met de gemeente. Ook met andere corporaties onderhouden we veel contact, wisselen we kennis uit en werken we in projecten samen. Afgelopen jaar hebben we de kwetsbaarheid van onze organisatie ervaren. Dit heeft geleid tot gesprekken met collega-corporaties met als doel dingen zoveel mogelijk samen te doen.

Afgelopen jaar hebben wij alle taken van woningbouwvereniging Maarn (300 woningen) overgenomen, met uitzondering van de bestuurstaken. Dit doen we kostendekkend om maximaal invloed te houden binnen onze gemeente op de volkshuisvesting en woningtoewijzing. De gemeente is hier blij mee.

Na de overname van woningbouwvereniging Amerongen is Rhenam Wonen toegetreden tot ons werkgebied. Hieraan hebben we een hele prettige collega in de gemeente.

Gebleken is dat de grote zorgpartijen in deze gemeente veel eigen vastgoed hebben, waardoor ze vooral met hun eigen vastgoed bezig zijn. De afgelopen periode zijn we initiatiefnemer geweest van het overleg tussen de verschillende zorgpartijen, corporaties en de gemeente. Dit heeft geleid tot samenwerkingen tussen de verschillende partijen. De gemeente heeft dit overleg overgenomen en breder getrokken. Wij nemen hieraan nog steeds deel. Ook aan andere overleggen met welzijn en zorg binnen de gemeente nemen we deel. De gemeente is hiervoor aanspreekbaar. Onze uitnodiging aan de dorpssteams tot een intensievere samenwerking is hierin een goed voorbeeld. De dorpssteams geven de zorg en hulpverlening in de gemeente handen en voeten. Een goede samenwerking is voor ons en onze huurders belangrijk.

Twee keer per jaar nodigen we de raadsleden van alle politieke partijen uit om met ons in dialoog te gaan over verschillende onderwerpen zoals de prestatieafspraken, duurzaamheid en partijprogramma's voor de verkiezingen.

Binnen de eigen organisatie worden regelmatig personeelsbijeenkomsten georganiseerd om het gehele personeel te informeren over een actueel onderwerp. Maar ook is het gehele personeel betrokken geweest bij het ontwikkelen van ons duurzaamheidsbeleidsplan en ons nieuwe ondernemingsplan. Alles bij elkaar een mooie vorm van *'tegenspraak organiseren'*.

De bestuurder: We presteren goed op dit onderdeel. We hebben goed oog voor onze omgeving en pakken onze rol als wij dit nodig vinden. We zijn 'aanjager' van diverse lokale beleidsontwikkeling. Wij scoorden bij onze vorige visitatie erg hoog op de onderdelen betrouwbaar, duidelijk en eerlijk bij het nakomen van afspraken. Ik denk dat dit nu minder hoog zal zijn. Doordat we zo klantgericht willen zijn, denk ik dat het soms aan duidelijkheid ontbreekt. Daarnaast hebben huurders steeds hogere verwachtingen waar wij niet altijd aan willen voldoen.

Op de meetlat kom ik tot een 7, er is nog duidelijk iets te winnen, met name in ons verwachtingsmanagement naar de huurder.

Score op de 10-puntschaal van de visitatiemethodiek 5.0: **6**.

Naar vermogen

Heuvelrug Wonen is financieel gezond. Dit is een conclusie die elk jaar weer getrokken wordt. Dit blijkt onder andere uit de cijfers van de jaarrekeningen. We hebben jaarlijks een gezonde operationele kasstroom. Deze kasstroom wordt zoveel mogelijk geïnvesteerd in ons eigen bezit of geïnvesteerd in nieuwbouw. In de jaren 2014 tot en met 2017 is er circa € 27 miljoen uitgegeven aan nieuwbouw en renovatie. Dit bedrag is volledig intern gefinancierd. Onze leningenportefeuille is laag. Gemiddeld is per vhe € 20.000 geleend. Onze solvabiliteit schommelt rond de 50% op basis van bedrijfswaarde en rond de 80% op basis van marktwaarde. In de benchmark scoren wij goed in de bedrijfslasten. Op basis van de jaarrekening 2016 behaalden wij een A-score.

We zijn een kostenbewuste organisatie die zich steeds opnieuw de vraag stelt waarom en voor wie doen we dit en kan het beter. We geven geen geld uit omdat we het hebben. We blijven zakelijke afwegingen maken. Dat geldt ook voor onze personele bezetting. Met ca. 29,5 fte exploiteren en onderhouden we 3.400 woningen. Dit schuurt soms bij ziekte.

Daar waar kansen zijn, grijpen we die. Voorbeelden hiervan zijn de huisvesting voor statushouders bij Bartimeus, de transformatie van kantoorgebouw tot woningen aan de Hoofdstraat in Driebergen en de bouw van de zeer duurzame en gasloze nieuwbouwwijk de Groene tuinen in Driebergen. Helaas worden niet alle projecten gerealiseerd. Dit heeft vaak een politieke reden. Dat is vooral voor onze woningzoekenden erg teleurstellend.

Naast bouw en onderhoud, zijn er meer investeringen. De duurzaamheidsambities voor de hele corporatiesector zijn erg hoog. De gasloze en CO₂-neutrale toekomst voor ons gehele woningbezit gaat naar aller waarschijnlijkheid over onze financiële polsstok heen. Toch hebben we een zeer ambitieus, maar uitvoerbaar duurzaamheidsbeleidsplan gepresenteerd. Al onze woningen krijgen een energie-index (EI) lager (dus beter) dan 1,4 in 2021. Hiervoor pakken we circa 800 woningen met een EI hoger dan 1,8 aan. Hier worden maatregelen uitgevoerd waardoor de EI van deze woningen lager dan 1,2 wordt. Hierdoor hebben we straks geen energetisch slechte woningen meer en profiteert iedereen. Daarnaast worden de eerder genoemde 500 woningen aangepakt. In totaal hebben we tot eind 2021 € 36 miljoen geïnvesteerd in ons bezit. Een enorm bedrag voor een corporatie van onze omvang.

Governance

Goed en verantwoord bestuur vinden we uiteraard belangrijk. Hier handelen we ook naar. Het gaat hierbij om verantwoord en integer handelen, transparant en gelegitimeerd. Hier leggen we verantwoording over af, volgens de regels van de Woningwet en Governance Code.

Het intern toezicht bij Heuvelrug Wonen is goed geregeld. We kennen al van voor 2014 een RvT/RvC van vijf mensen, waarvan twee namens de huurders. Er zijn twee commissies actief. In het verleden waren dit er drie. Tegenwoordig de audit- en de remuneratiecommissie, in het verleden was er ook de commissie maatschappelijk presteren. De laatste is in 2016 opgeheven, omdat onder de Woningwet 2015 veel van de onderwerpen die deze commissie behandelde niet meer konden, dan wel waren geregeld in diezelfde wet. Onderwerpen die daarna langskwamen, besprak de RvC graag in compleet gezelschap. Ieder jaar staat minimaal één keer per jaar *maatschappelijk presteren* op de RvC-agenda. Er zijn al wel weer wensen die ertoe gaan leiden dat er weer iets terugkomt dat met onze maatschappelijke rol te maken heeft.

De RvC doet, meer dan in het verleden, aan scholing en men is dan ook zeer goed op de hoogte. Enige puntje van kritiek kan zijn dat er slechts één vrouw in de RvC aanwezig is. Bij een volgende sollicitatieronde wordt hier opnieuw aandacht aan gegeven. De relatie bestuurder-RvC is open en transparant. RvC-leden worden in een vroeg stadium betrokken bij majeure besluitvorming.

Factsheet maatschappelijke prestaties

Huisvesten primaire doelgroep

Woningvoorraad en huurprijsklassen

Heuvelrug Wonen garandeert een minimale kernvoorraad van 3.300 sociale huurwoningen op de Utrechtse Heuvelrug.

De invoering van de Woningwet 2015 heeft gevolgen gehad op het gebied van toewijzen. Sinds 2016 moeten we passend toewijzen. 95% van de toewijzingen aan de primaire doelgroep van sociale huurwoningen aan huishoudens met recht op huurtoeslag, moet een huurprijs hebben onder de aftoppingsgrenzen van de Wet op de huurtoeslag.

We zetten ons primair in voor het huisvesten van de doelgroep. Met ons bezit bieden we kansen op wonen voor mensen met een beperkt budget. Hiervoor geldt dat 80% van de sociale huurwoningen moet worden toegewezen aan huishoudens met een inkomensgrens tot € 36.165 (prijspeil 2017). We mogen tot 10% van de toewijzingen van onze sociale huurwoningen toewijzen aan de doelgroep middeninkomens. Dit zijn huurders met een huishoudinkomen tussen €36.165 en €40.349. Voor hen reserveren we ook woningen met een huurprijs tussen € 710 en € 850. De overige 10% mogen we vrij invullen.

Huurprijsklassen	Aantal woningen			
	2014	2015	2016	2017 ¹
Huurtoeslaggrens jongeren tot 23 jaar	336	360	390	387
Kwaliteitskortingsgrens 1- en 2-persoonshuishoudens	1.688	1.768	1.858	1.696
Kwaliteitskortingsgrens 3- en meerpersoonshuishoudens	444	380	330	415
Aftoppingsgrens	785	773	783	805
Vrije sector	129	128	92	150 ²
Totaal	3.382	3.409	3.453	3.453 ³

- 1) De cijfers van 2017 zijn voorlopige cijfers.
- 2) Waarvan 29 op verkooplijst
- 3) Zonder BOG en MOG



Circa 75% (±2.600 woningen) van ons bezit heeft een huurprijs onder de tweede aftoppingsgrens en is daardoor bereikbaar voor alle huishoudens met een laag inkomen.



Huurverhoging

Vanwege de betaalbaarheid voeren we niet de maximale huurverhoging door. Alleen bij huurders met een relatief hoog inkomen en relatief lage huur hebben we een extra huurverhoging berekend (inkomensafhankelijke huurverhoging). De huurverhoging voor huurders uit onze primaire doelgroep is sinds 2016 niet meer dan de inflatie.

Nieuwe verhuringen en doorstroming

Huurprijsklassen	2014	2015	2016	2017
Nieuwe huurcontracten	330	264	222	218
Oplevering nieuwbouw woningen	81	32	46	0
Mutatiegraad	7,4%	6,8%	5,1%	6,4%
Nieuwe verhuringen binnen bestaande voorraad	249	232	176	218
Gemiddeld aantal reacties per geadverteerde woning.	68	79	90	80
Gemiddelde wachttijd HW p.jr	6,4 jaar	8,0 jaar	8,3 jaar	9,1 jaar
Gemiddelde wachttijd UH p.jr		7,8 jaar	8,4 jaar	8,9 jaar
Gemiddelde wachttijd regio p.jr	8,1 jaar	8,6 jaar	8,7 jaar	9,3 jaar
Aantal ingeschreven woningzoekenden uit DDL	4.900	5.000	5.200	5.500



Heuvelrug Wonen
Boswijklaan 50
3941 ZN Doorn

Telefoon 0343 - 53 60 80
E-mail info@heuvelrugwonen.nl

www.heuvelrugwonen.nl



Hulp bij schulden

Steeds meer huurders zitten langdurig financieel in de knel. Met huisbezoeken of telefonisch contact pakken wij de problemen van huurders in een vroeg stadium aan. In de begeleiding van huurders werken we intensief samen met de dorpssteams, Stichting schuldhulpmaatje en andere schuldhulpverlenende instanties.

Wonen en Zorg

In het wonen van ouderen en mensen met een beperking is veel veranderd. Sinds 1 januari 2014 kunnen mensen bij zorginstellingen pas vanaf indicatie ZZP-4 terecht. Hier ligt voor ons een opgave om te zorgen dat mensen goed kunnen wonen, ook als ze zorg nodig hebben.

We werken hierin samen met de gemeente en verschillende zorgpartijen. Wij bieden woningen aan voor de verhuur aan cliënten van o.a. Abrona, Stichting Quarijn, Stichting Instap, Bartiméus en Umah-hai. Dit betreft al dan niet 'begeleid wonen'.

Onder regie van de gemeente komen alle woon-, zorg- en welzijnspartijen regelmatig samen tijdens een platformbijeenkomst. We slaan de handen ineen op zoek naar de beste oplossingen voor inwoners van de gemeente voor wie dat nodig is.

Nultreden

Ruim 1/3 van ons bezit (1.186 woningen) is nultreden.

	2014	2015	2016	2017
Nultreden	9	12	43	1
Totaal				1.186 woningen



Heuvelrug Wonen
Boswijklaan 50
3941 ZN Doorn

Telefoon 0343 - 53 60 80
E-mail info@heuvelrugwonen.nl

www.heuvelrugwonen.nl

Huisvesten specifieke doelgroep

**We spannen ons in om specifieke doelgroepen sneller te kunnen huisvesten.
Dit betreft: studenten, statushouders, zorgbehoevenden zoals gehandicapten
of ouderen en mensen met een woonurgentie.**

De afgelopen jaren hebben we ons ingezet om de taakstelling in het huisvesten van statushouders te behalen. 71% van de gemeentelijke opgave ligt bij Heuvelrug Wonen. De overige 29% ligt bij de andere corporaties in de gemeente.

Huisvesten statushouders

Statushouders	2014	2015	2016	2017
Taakstelling	44	83	123	66
Achterstand	23	5	21	62
Gehuisvest	46	57	61	70
In aantal woningen	18	19	25	41 ¹

1) Van de 41 woningen zijn 14 kamers van Bartiméus. De 27 overige plekken, zijn huurwoningen van ons.

	2014	2015	2016	2017
Toewijzing urgenten in aantal woningen	15	27	17	14
Vrije sector	12	18	17	11
Middeninkomens (10%-r)	16	9	10	10
Lokaal Maatwerk bij nieuwbouw (aantal nieuwbouwwoningen) ¹	88	32	40	0
Contracten met bijzondere bepaling (o.a. Laatstekanscontract) ²	5	7	12	12

1) We maken gebruik van Lokaal Maatwerk bij toewijzing van sociale huurwoningen. Hierdoor kunnen we nieuwbouwwoningen bij voorrang toewijzen aan woningzoekenden uit de gemeente. In 2017 hebben we hier geen gebruik van gemaakt omdat we geen nieuwbouw hebben opgeleverd.

2) Heuvelrug Wonen heeft voor huurders die herhaaldelijk huurschuld hebben of overlast veroorzaken de mogelijkheid een laatstekanscontract op te stellen. Dit contract kan bij goed gedrag worden omgezet in een huurovereenkomst voor onbepaalde tijd. Tijdens de duur van het laatstekanscontract hebben we verschillende evaluatiemomenten met de huurder, soms samen met een hulpverlener of bewindvoerder.

Bartiméus

Een bijzonder project in 2016/2017 is de mogelijkheid om tijdelijk 20 statushouders te huisvesten in de personeelsflat van Bartiméus. Hierover hebben we met de gemeente en Bartiméus afspraken gemaakt. We hopen hier in de periode 2017-2021 20 statushouders te kunnen huisvesten. Het project biedt meer dan alleen huisvesting. Statushouders die er gaan wonen zijn verplicht vrijwilligerswerk op het terrein van Bartiméus te doen. Dit helpt bij de integratie. Voor degenen die affiniteit hebben met het werk van Bartiméus is het zelfs mogelijk door te stromen naar een echte baan.

Kwaliteit van de woningen

We meten en monitoren geregeld de conditie van onze woningen. Met ons onderhoudsprogramma houden we de kwaliteit van de woningen op peil. Daarnaast doen we ook extra dingen voor comfort, gezondheid en betaalbaarheid.

Binnenonderhoud op verzoek

Bij woningen die niet muteren, kunnen huurders met binnenonderhoud op verzoek zelf aangeven of ze een keuken of badkamer willen laten vervangen. De eventueel nog resterende afschrijving wordt in rekening gebracht. Een keuken schrijven we af in 18 jaar en een badkamer in 40 jaar. De standaardvoorziening is gratis. Luxe is voor eigen rekening.

Binnenonderhoud op verzoek	2014	2015	2016	2017
Keukens	58	62	72	77
Badkamers	62	55	52	53



Woningaanpassingen voor mensen met een beperking

De gemeente is sinds 2015 via de WMO verantwoordelijk voor ondersteuning en begeleiding van hun inwoners. Er komen ook verzoeken van onze huurders. Hieronder het aantal uitvoeringen van WMO-aanvragen in onze woningen.

	2014	2015	2016	2017
Uitvoering van WMO-aanvragen	20	15	18	20



Duurzaamheid

In 2016 heeft Heuvelrug Wonen een duurzaamheidsbeleidsplan opgesteld. Doel van het plan: Al onze woningen krijgen een energie-index (EI) lager (dus beter) dan 1,4 in 2021. Hiervoor pakken we circa 800 woningen met een EI hoger dan 1,8 aan. Hier worden maatregelen uitgevoerd waardoor de EI van deze woningen lager dan 1,2 wordt. In 2017 zijn vrijwel alle voorbereidingen getroffen. De komende vier jaar wordt het plan verder uitgevoerd. Hiermee gaat een investering van circa € 20 miljoen



*Van al onze woningen
gebruikt 5% geen gas*

gepaard. Voor 2018 staan 250-300 woningen op het programma. Naast de 800 woningen uit het plan, verduurzamen we circa 500 woningen in de grootonderhoud-/ renovatieprojecten Sitiolaan in Doorn, Groenhoek en Centrumplan in Driebergen. Met onze ambitieuze opgaven zoeken we binnen onze mogelijkheden aansluiting bij de ambitie van de gemeente.

PV-panelen

Vanaf de tweede helft van 2015 hebben we een aanbod voor PV-panelen in de markt gezet. Daarnaast plaatsen we sinds 2017 ook PV-panelen bij mutatiewoningen, als ze binnen het duurzaamheidsbeleid vallen, en hebben we projectmatig verschillende woningen van PV-panelen voorzien. In totaal hebben we in de periode 2014-2017 op circa 150 woningen PV-panelen geplaatst. Hiermee hebben we in totaal op ruim 180 woningen PV-panelen liggen. Daarnaast hebben we ook op de Groenhoek en Lange Dreef in Driebergen PV-panelen liggen voor de stroom in de algemene ruimtes (hal, lift e.d.). Verder is het dak van ons kantoor voorzien van panelen.



Voor huurwoningen is per 2016 de EI ingevoerd.

De gemiddelde EI van alle woningen met een EI is op 31 dec. 2016: 1,65.

De gemiddelde EI van alle woningen met een EI is op 31 dec. 2017: 1,63.

Vergelijking met de voorgaande jaren is door de overgang van labels naar EI helaas niet mogelijk.



Heuvelrug Wonen
Boswijklaan 50
3941 ZN Doorn

Telefoon 0343 - 53 60 80
E-mail info@heuvelrugwonen.nl

www.heuvelrugwonen.nl

(Des)investeringen vastgoed

In ons werkgebied zijn de ontwikkel- en bouwmogelijkheden beperkt. We pakken de kansen die er liggen. Zo hebben we de afgelopen jaren (2014-2017) toch ruim 150 nieuwbouwwoningen kunnen realiseren.

De meest aansprekende nieuwbouwprojecten zijn:

de Groene tuinen

113 woningen; 81 eengezinswoningen en 32 gestapelde bouw
Van de 32 appartementen, met lift, zijn 12 appartementen zorgappartementen van Abrona voor begeleid zelfstandig wonen. De andere appartementen zijn levensloopbestendig.
De Groene tuinen is een Driebergse wijk waar veel keuze op het gebied van duurzaamheid zijn gemaakt zoals gebruik van water, gasloos en EPC van 0,2.



de Groene tuinen

Beaufortweg

13 nultredenwoningen en 1 studio.

Zonstraat

In deze periode is ook de tweede fase van de Zonstraat gerealiseerd.
2 koopwoningen (vrije sector) en 28 nieuwe sociale huurwoningen;
18 eengezinswoningen en 10 appartementen met lift.



Beaufortweg



We hebben ons de laatste jaren meer gericht op de verbetering van ons bestaand bezit.

Verduurzaming

We verbeteren de EI van circa 800 woningen, bij de realisatie van ons duurzaamheidsbeleidsplan. Buiten deze 800 woningen verduurzamen we circa 500 woningen in de grootonderhoud-/ renovatieprojecten Sitiolaan in Doorn, Groenhoek en Centrumplan in Driebergen. Hiervan is de Sitio reeds uitgevoerd.

Sitio

Aan de Sitiolaan in Doorn zijn 120 woningen verbeterd. Hiervan zijn 30 woningen nultreden gemaakt. De woningen zijn allemaal energetisch verbeterd naar een EI <1,2.

Verkoop

Ons verkoopbeleid wordt elk jaar aangepast. We verkopen zo min mogelijk woningen. De belangrijkste reden daarvoor is het streven naar het behoud van voldoende betaalbare en beschikbare sociale huurwoningen binnen de gemeente Utrechtse Heuvelrug.

Verkoop	2014	2015	2016	2017
Aantal verkochte woningen	5	5 ¹	2	0

1) 5 woningen verkocht, waarvan 3 aan zittende huurders



Heuvelrug Wonen
Boswijklaan 50
3941 ZN Doorn

Telefoon 0343 - 53 60 80
E-mail info@heuvelrugwonen.nl

www.heuvelrugwonen.nl

Kwaliteit van de wijken

De kwaliteit van woningen hangt samen met de kwaliteit van de woonomgeving. We bewaken en investeren – samen met belanghouders en maatschappelijke partners – in goede, veilige en schone woonomgevingen. Dit doen we binnen de kaders die hiervoor in de Woningwet 2015 zijn gesteld.

Woongenot, orde en veiligheid

Wij vinden het belangrijk dat huurders fijn wonen. Hiervoor zetten wij ons in. Overlast is de meest voorkomende verstoring van het woongenot. Het aantal overlastgevallen neemt steeds verder toe. In veel van de gevallen wordt de overlast veroorzaakt door onderliggende psychische problematiek. Door de veranderde zorg hebben we hier steeds meer mee te maken. Een goede samenwerking met de gemeente, dorpsteams en buurtcoaches is hierin heel belangrijk. Hier hebben we veel aandacht voor. We sloten convenanten af om aspirant huurders bij verschillende complexen te screenen en accepteren geen hennepkwekerijen in onze woningen.

	2014	2015	2016	2017
Overlastgevallen	76	95	132	158

Wijkbeheer

We hebben een wijkbeheerder die direct in contact staat met onze huurders. Hij is regelmatig in onze buurten en wijken. Bewoners van de Groenhoek in Driebergen en Sitiolaan in Doorn en omgeving kunnen voor vragen, klachten en overlastmelding terecht bij de wijkbeheerder in het wijkkantoor.

Groen

De Utrechtse Heuvelrug is een zeer groene gemeente. Bij de lokale overheid staat 'groen' ook hoog op de agenda. Heuvelrug Wonen vindt groen en groenonderhoud bij haar woningen belangrijk. In een groene wijk hebben mensen meer contact met elkaar en voelen ze zich meer betrokken bij de wijk. Een nette woonomgeving zorgt voor minder vernielingen, minder beschadigingen en dus minder kosten.



Overige prestaties

De kwaliteit van woningen hangt samen met de kwaliteit van de woonomgeving. We bewaken en investeren – samen met belanghouders en maatschappelijke partners – in goede, veilige en schone woonomgevingen. Dit doen we binnen de kaders die hiervoor in de Woningwet 2015 zijn gesteld.

Financiële situatie

Heuvelrug Wonen is financieel gezond. Dit is een conclusie die elk jaar weer getrokken wordt. Dit blijkt o.a. uit de cijfers van de jaarrekeningen. We hebben jaarlijks een gezonde operationele kasstroom. Deze kasstroom wordt zoveel mogelijk geïnvesteerd in ons eigen bezit of geïnvesteerd in nieuwbouw. In de jaren 2014 tot en met 2017 is er circa € 27 miljoen uitgegeven aan nieuwbouw en renovatie. Dit bedrag is volledig intern gefinancierd. Onze leningenportefeuille is laag. Gemiddeld is per vhe € 20.000 geleend. Onze solvabiliteit schommelt rond de 50% op basis van bedrijfswaarde en rond de 80% op basis van marktwaarde.

In de benchmark scoren wij goed in de bedrijfslasten. Op basis van de jaarrekening 2016 behaalden wij een A-score.



Huurderstevredenheid

De beoordeling van onze dienstverlening door de huurders, vinden we erg belangrijk. Door het uitzetten van enquêtes meten we de kwaliteit. Knelpunten weten we steeds beter te traceren en pakken we aan. Hierdoor verbeteren we onze dienstverlening. Met de Aedesbenchmark wordt dit vertaald in een cijfer en vergeleken met andere corporaties.

De tevredenheid van onze huurders over onze dienstverlening wordt hiervoor gemeten op drie onderdelen:

	2014	2015	2016	2017
Nieuwe huurders	-	7,6	7,2	8,1
Vertrokken huurders	-	7,5	7,6	7,7
Huurders met een reparatieverzoek	7,9	7,8	7,1	7,8

Reputatie Quotiënt Model Heuvelrug Wonen

Emotionele aantrekkelijkheid			
	Sympathie	8,0	7,8
	Waardering en respect	7,6	
	Vertrouwen	7,9	
Producten en diensten			
	Staat garant voor haar producten en diensten	8,0	7,3
	Kwaliteit	7,2	
	Innovatief	6,6	
	Prijs / waardeverhouding	7,4	
Visie en leiderschap			
	Sterk leiderschap	7,5	7,4
	Inspirerende visie	7,6	
	Herkent en benut marktkansen	7,2	
Werkomgeving			
	Goed georganiseerd	7,9	7,8
	Aantrekkelijke werkgever	8,0	
	Goed gekwalificeerd personeel	7,6	
Maatschappelijke verantwoordelijkheid			
	Ondersteunt goede doelen	8,1	8,0
	Milieubewust	7,6	
	Hoge standaard voor omgang met personeel	8,3	
Financiële performance			
	Financiën op orde	8,1	8,0
	Presteert beter dan collega corporaties	7,7	
	Goede vooruitzichten voor de toekomst	8,1	

Overzicht geïnterviewde personen

Mondelinge interviews hebben plaatsgevonden met:

raad van commissarissen

de heer M. Botman, voorzitter
de heer L. Marchal
de heer B. Moesbergen

bestuur

de heer J. Sleyfer, directeur-bestuurder

managementteam

de heer P. Felix, manager vastgoed
de heer P. Kamp, manager wonen
de heer J. van Garderen, manager financiën

medewerkers

mevrouw S. Saygi, coördinator bewonerszaken
mevrouw P. van Tilburg, coördinator verhuur en onderhoud
de heer J. van Cooten, projectleider
mevrouw D. Boerwinkel, beleidsadviseur
mevrouw R. Bakhuizen, coördinator klantenservice
mevrouw H. Zuurbier, medewerker klantenservice
de heer J. Loosman, groenconsulent
de heer J. van de Minkelis, business controller
mevrouw M. Hoekstra, management-assistente

ondernemingsraad

mevrouw N. van der Stelt, medewerker financiën
de heer J. van der Vlies, medewerker verhuur en bewonerszaken, voorzitter

gemeente Utrechtse Heuvelrug

de heer G. Boonzaaijer, wethouder
de heer H. Nijhof, wethouder
de heer W. Hak, gemeenteraadslid D66
de heer T. Reedijk, gemeenteraadslid CDA
de heer P. Kelder, commissielid VVD van de gemeenteraad
de heer K. de Wit, gemeenteraadslid Open
mevrouw T. van Dijk, ambtenaar
mevrouw M. Lammers, ambtenaar
de heer G. Medema, ambtenaar
mevrouw L. Putman, ambtenaar

huurdersbelangenorganisaties

mevrouw L. Luijten, secretaris HBV Leersum

de heer J. Groeneveld, secretaris HBV Doorn
de heer H. Hillebrand, bestuurslid HBV Driebergen

zorg- en welzijnsinstellingen

de heer H. Visser, regiomanager Utrechtse Heuvelrug, Quarijn
de heer H. Hoekstra, directeur isz De Brug

collega-corporatie

de heer M. Rink, directeur-bestuurder Rhenam Wonen

Alleen schriftelijke enquêtes zijn ontvangen van:

mevrouw A. Homburg, huurder
de heer E. Donkervoort, huurder
de heer G. Stanworth, huurdersvereniging Maarn-Maarsbergen
mevrouw A. van Voorst, Collectieve huurdersbelangenvereniging Heuvelrug Wonen
mevrouw M. Mol, bestuurssecretaris Rhenam Wonen
de heer P. de Langen, interim directeur-bestuurder Woningbouwvereniging Maarn
de heer C. Schuurmans, directeur-bestuurder RKWBV
de heer W. Moggre, directeur-bestuurder Cothen
de heer W. van Drie, gemeenteraadslid CDA
de heer T. Verhoef, gemeenteraadslid Open

Korte cv's visitatoren

Jan van der Moolen (voorzitter) is zelfstandig adviseur op het gebied van governance, toezicht en strategische vraagstukken bij maatschappelijke organisaties en kent een lange carrière in de wereld van de woningcorporaties. Hij is daarnaast voorzitter van een raad van commissarissen bij een woningcorporatie en lid van een raad van commissarissen bij een andere corporatie, vicevoorzitter van een raad van toezicht bij een zorginstelling en lid van de raad van commissarissen bij een culturele instelling. Hij publiceert regelmatig artikelen en is veelgevraagd inleider en dagvoorzitter.

Miranda Rovers (lid) werkt vanaf 2000 in de volkshuisvesting, afwisselend als organisatieadviseur en (programma)manager. Miranda heeft een groot aantal organisatieveranderingen begeleid, variërend van fusies en reorganisaties tot de implementatie van nieuwe dienstverleningsconcepten, de ontwikkeling van ketensamenwerking en samenwerkingen met partijen op gebied van wonen, zorg en welzijn. Zij is vanaf 2015 actief als commissaris, op dit moment bij LEKSTEDewonen en Het Gooi en Omstreken, beiden op voordracht van de huurdersorganisaties. Miranda is werkzaam als visitator vanaf begin 2017.

Jan Wachtmeester (secretaris) werkt als visitator / secretaris voor Cognitum en heeft al vele visitaties uitgevoerd. Daarnaast werkt hij als bestuurssecretaris bij Woonkwartier in Zevenbergen. Hiervoor werkte hij bij Stad & Natuur Almere, een natuur- en milieueducatiecentrum in Almere en als organisatieadviseur bij Andersson Elffers Felix bv in Utrecht, een organisatieadviesbureau dat zich vooral richt op de non-profit sector. Daarvoor was hij geruime tijd directiesecretaris en hoofd van de afdeling stafdiensten van de woningcorporatie De Alliantie Flevoland, een van de werkmaatschappijen van de Alliantie. In de jaren '90 is Jan wethouder geweest in de gemeente Almere.

Onafhankelijkheidsverklaringen

Cognitum BV verklaart hierbij dat de visitatie van **Heuvelrug Wonen** in 2018 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Cognitum BV heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de twee kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft **Cognitum BV** geen enkele zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad.

In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal **Cognitum BV** geen enkele zakelijke relatie met de corporatie hebben.

Plaats: Utrecht

Datum: 12 december 2017

Naam, functie, handtekening:

Ido Smits, directeur-bestuurder Cognitum



Jan van der Moolen verklaart hierbij dat de visitatie van **Heuvelrug Wonen** in 2018 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Jan van der Moolen heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft **Jan van der Moolen** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke band gehad met de corporatie.

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

Plaats: Bussum

Datum: 16 december 2017

Naam, handtekening:

Jan van der Moolen



Miranda Rovers verklaart hierbij dat de visitatie van **Heuvelrug Wonen** in 2018 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Miranda Rovers heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

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

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

Plaats: Utrecht

Datum: 16 december 2017

Naam, handtekening:

Miranda Rovers



Jan Wachtmeester verklaart hierbij dat de visitatie van **Heuvelrug Wonen** in 2018 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

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

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

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

Plaats: Utrecht

Datum: 16 december 2017

Naam, handtekening:

Jan Wachtmeester



Meetschaal

De visitatiecommissie gebruikt voor de beoordeling cijfers op een meetschaal van 1-10. De cijfers hebben een met rapportcijfers overeenkomstige betekenis zoals hieronder aangegeven.

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

Deze uniforme meetschaal wordt door de visitatiecommissie gehanteerd bij de beoordeling van de Ambities, Presteren naar Vermogen en Governance. Dezelfde meetschaal wordt voorgelegd aan de belanghebbenden om hun beoordeling uit te spreken.

Plus- en minpunten

De beoordeling van de Ambities, Presteren naar Vermogen en Governance wordt gedaan met bovengenoemde meetschaal met rapportcijfers. In het beoordelingskader is per meetpunt in woorden aangegeven wat minimaal noodzakelijk is om een voldoende te scoren: dat is het zogenaamde ijkpunt en dat levert een 6 op. De visitatiecommissie beoordeelt dus eerst of de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 voldoet.

Vervolgens beoordeelt de commissie in hoeverre de corporatie in positieve of negatieve zin afwijkt van het ijkpunt. Om richting te geven aan de mate waarin de corporatie een hogere score of een lagere score krijgt, zijn in het beoordelingskader handvatten/criteria voor plus- resp. minpunten aangegeven.

Pluspunten

Indien de corporatie aantoonbaar voldoet aan de norm voor een 6 én bovendien aan toont in meerdere of mindere mate te voldoen aan een of meer criteria voor pluspunten, kan de visitatiecommissie komen tot een beoordeling die hoger is dan een 6: van ruim voldoende (7), tot goed (8), zeer goed (9) of uitmuntend (10).

Pluspunten zijn gebaseerd op (minimaal, maar niet uitsluitend) de volgende criteria:

- de mate van verantwoording
D.w.z. hoe compleet gedocumenteerd, hoe goed/uitgebreid is de onderbouwing met bijv. analyses, scenario's etc.
- de actieve wijze van handelen en/of hanteren van beleid, rapportages of spelregels
Hoe actief gebruikt de corporatie bijvoorbeeld het geformuleerde beleid in de besluitvorming, hoe actief wordt de Governancecode daadwerkelijk nageleefd etc.
- de mate van aansluiting op andere onderdelen van het perspectief en/of op de andere perspectieven, waarbij onderlinge relaties aantoonbaar en traceerbaar zijn

Bijvoorbeeld aansluiting van financiële planning op de opgaven of van de sturing bij afwijkingen op de visie en doelen.

- de frequente of mate van actualiseren
Bijvoorbeeld: is de frequentie van rapportages afgestemd op de urgentie van sturing en/of mogelijke risico's, wordt het betreffende beleid (voldoende/heel) snel geactualiseerd, indien nodig etc.
- de mate van toespitsing op de doelgroepen en belanghebbenden
Zijn de visie en doelen vertaald voor de doelgroepen in begrijpelijke publicaties, houdt de RvC zodanig regelmatig contact met OR, MT, huurdersorganisaties dat ze optimaal voeding heeft met wat er leeft etc.

Minpunten

Indien de corporatie niet aantoonbaar voldoet aan het ijkpunt voor een 6 dan levert dat altijd een onvoldoende op. De mate van onvoldoende (net onvoldoende (5), ruim onvoldoende (4), zeer onvoldoende (3) of een (zeer) slechte score (1 of 2) wordt bepaald aan de hand van (minimaal, maar niet uitsluitend) de volgende criteria:

- het niet voldoen aan resp. ontbreken van essentiële onderdelen van het betreffende meetpunt
Bijvoorbeeld geen verantwoording van de inzet voor maatschappelijke prestaties
- het niet actief hanteren of niet aantoonbaar toepassen
Bijvoorbeeld ambities of andere vormen van beleid die louter op papier aanwezig zijn en nergens worden gebruikt.
- het niet of niet onvoldoende aansluiten op c.q. ontbreken van essentiële samenhang tussen beleidsdocumenten, rapportages, spelregels etc.
Bijvoorbeeld geen relatie tussen operationele activiteiten en visie, geen relatie tussen aanpassing van projecten en de financiële planning.
- geen of onvoldoende actualisering
Bijvoorbeeld een volstrekt verouderde, niet actuele visie.
- het ontbreken van evaluaties of verwerken van de resultaten daarvan
Bijvoorbeeld de RvC heeft in de afgelopen jaren nooit een zelfevaluatie o.l.v. derden uitgevoerd.

Niet alle criteria zijn op alle meetpunten van toepassing. Wel geldt in het algemeen dat de actieve wijze van handelen of hanteren en/of de grote mate van compleetheit en kwaliteit van de onderbouwing en de verantwoording van documenten, visies etc. zwaar wegen in de positieve oordeelsvorming danwel (zeer) negatief wegen bij het ontbreken daarvan. Voor de visitatiecommissie vormen bovengenoemde criteria voor plus- en minpunten een referentiekader voor een hogere of lagere waardering dan het ijkpunt. Zij zijn bedoeld als hulpmiddel en sluiten niet uit dat een visitatiecommissie ook andere overwegingen hanteert (en motiveert) voor een hogere of lagere waardering.

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

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

Werkwijze visitatiecommissie

De visitatie begint op het moment dat de eerste contacten plaatsvinden. Vanaf dat moment worden indrukken en informatie verzameld die mede een rol spelen bij de beoordeling van de corporatie.

Cognitum start met het vullen van de prestatie-monitoren op alle prestatievelden (opgaven, ambities, vermogen en governance), inclusief de checklist op het terrein van governance van de VTW. Eventueel vindt hier tussentijds overleg over plaats. De corporatie reflecteert zelf ook op de afgelopen 4 jaar door middel van een position paper. Tegelijkertijd worden door de corporatie de documenten verzameld die voor de visitatiecommissie relevant kunnen zijn bij hun beoordeling van de verschillende prestatievelden.

Met de corporatie wordt het veld van belanghebbenden door gesproken en wordt afgesproken welke belanghebbenden uitgenodigd worden voor een interview. De interviews van de visitatiecommissie kunnen individueel zijn (face tot face) of collectief (aan de hand van thema's). Ook kunnen er schriftelijke enquêtes worden uitgevoerd. Cognitum BV hecht er belang aan de belanghebbenden in een individueel interview te spreken en daar ruim tijd voor te nemen. Dit levert voor beide partijen meerwaarde op. Waar nodig of wenselijk vinden groeps gesprekken plaats. Het beoordelen van de prestaties van de corporatie door middel van cijfers vindt gedurende het interview plaats (hetzij mondeling of schriftelijk).

Door deze werkwijze worden niet alle belanghebbenden in beeld gebracht. Door de intensieve bevraging van een beperkt aantal relevante belanghebbenden wordt meer diepgang gebracht in het gesprek over het presteren van de corporatie en de relatie tussen de corporatie en de desbetreffende belanghebbende. Dat levert voor zowel de belanghebbende als voor de corporatie de meeste toegevoegde waarde op. Dit beeld wordt verbreed door het uitgeven van schriftelijke enquêtes. De visitatiecommissie spreekt bij elke visitatie in ieder geval met de directeur/bestuurder, de raad van commissarissen (of toezicht), het managementteam en de ondernemingsraad (indien aanwezig) van de corporatie. Vanuit de belanghebbenden wordt in ieder geval gesproken met vertegenwoordigers van de huurdersbelangenvereniging(en), gemeente(n) en zorg- en welzijnsinstellingen die in hun werkgebied actief zijn.

Voor de beoordeling van de prestaties van de corporatie maakt de visitatiecommissie gebruik van documenten (zowel van de corporatie zelf als van belangrijke belanghebbenden), de prestatie-monitoren, de formele visitatiegesprekken en de indrukken en informatie uit de contacten rondom de visitatie (zoals de intake, tussentijdse voorbereidende gesprekken en dergelijke).

De interviews vinden niet eerder plaats dan nadat de visitatiecommissie alle relevante documenten en informatie heeft ontvangen. Een overzicht van de schriftelijke bronnen van de visitatiecommissie, de prestatie-monitoren en de position paper zijn als bijlagen bij het rapport gevoegd.

Na de interviews stelt de visitatiecommissie haar rapport op. Het concept rapport wordt met de corporatie besproken (in ieder geval met de directeur/bestuurder en de voorzitter van de raad van commissarissen (of toezicht)). Deze bespreking kan leiden tot aanpassingen in het rapport als de aangedragen argumenten daartoe aanleiding geven. Tegelijkertijd vindt er bij Cognitum BV een interne kwaliteitstoets plaats. Dit kan eventueel ook nog tot aanpassingen / verduidelijkingen leiden. Het aldus

verkregen eindrapport wordt ter publicatie aangeboden aan de Stichting Visitaties Woningcorporaties Nederland.

De publicatie vindt plaats nadat de corporatie haar schriftelijke bestuurlijke reactie op de visitatie heeft gegeven.

Bronnenoverzicht

De visitatiecommissie heeft gebruik gemaakt van de hierna opgesomde documenten.

Governance

- Statuten Heuvelrug Wonen
- Statuten deelnemingen Heuvelrug Wonen
- Statuten Heuvelrug Energiediensten BV
- Statuten Heuvelrug Wonen Commandiet BV
- Verbindingenstatuut, 2014
- Treasurystatuut, 2015
- Integriteitsbeleid Heuvelrug Wonen, 2017
- Toezichtvisie Heuvelrug Wonen, 2016
- Agenda's en notulen van de raad van commissarissen 2014 t/m 2017
- Verslagen van de zelfevaluaties van de raad van commissarissen, 2014 t/m 2017
- Profielen leden raad van commissarissen
- Verslag Autoriteit woningcorporaties n.a.v. de governance inspectie 2017
- Governance agenda 2017
- Overzicht planning implementatietraject nieuwe Woningwet 2015-2017
- Notitie m.b.t. de formele ontbinding van de Federatie
- Visitatierapport 2014

Opgaven en Ambities

- Jaarverslagen 2014 t/m 2016

Opgaven

- Woonbehoefteonderzoek Utrechtse Heuvelrug 2015
- Woonbeleid in een nieuwe realiteit, actualisatie woonvisie Utrechtse Heuvelrug 2013-2020, 2014
- Prestatieafspraken 2017
- Prestatieafspraken 2018
- De woon(on)mogelijkheden in de Utrechtse Heuvelrug, Heuvelrug Wonen, 2017
- Agenda's en verslagen bestuurlijk overleg Wonen, 2014-2017
- Diverse stukken i.h.k.v. het zogenaamde Driehoeksoverleg over de jaarlijkse prestatieafspraken, 2016-2017
- Hennepcovenant Midden-Nederland, 2015
- Covenant screening van aspirant huurders op overlast en criminaliteit, 2012
- Samenwerkingsovereenkomst Heuvelrug Wonen en Heuvelrug Energiediensten BV, 2014
- Concept samenwerkingsovereenkomst Wonen en zorg

Ambities

- Ondernemingsplannen 2013-2018, 2018-2021
- Jaarplannen 2014 t/m 2018
- Duurzaamheidsbeleidsplan 2017-2021
- Update Strategisch Voorraad Beleid, 2017
- Diverse notities m.b.t. huurbeleid 2014-2017
- Asbest beleids- en beheersplan
- Calamiteitenplan
- Rapportages klanttevredenheid, 2017

- Inventarisatie mogelijke grondlocaties 2016
- Programma van Eisen Heuvelrug Wonen, 2017
- Voorstel en besluitvorming omtrent scheiding DAEB en niet-DAEB, 2016

Belanghebbenden

- Samenwerkingsovereenkomst Collectieve Huurdersbelangenvereniging Heuvelrug Wonen en Stichting Heuvelrug Wonen, 2 juni 2016
- Op de Hoogte, magazine voor huurders van Heuvelrug Wonen, 2014 en 2015
- Nieuwsbrief voor huurders, 2017
- Tevredenheidsmonitor (het medewerkersonderzoek), resultaten mei 2015
- Agenda's en verslag overlegvergaderingen bestuurder – ondernemingsraad, 2014-2017
- Resultaten imago-onderzoek Heuvelrug Wonen, KWH, 2017
- Klanttevredenheid bij Heuvelrug Wonen, Woonbond, 2017

Vermogen

- Jaarverslagen en –rekeningen 2014 t/m 2016
- Accountantsverslagen 2014 t/m 2016
- Managementletter 2016, 2017
- (Meerjaren)begrotingen 2014 /m 2017
- Diverse rapportages (o.a. voor RvC), 2014-2017
- Oordeelsbrieven CFV en Aw, 2014-2017
- Beoordelingsbrieven WSW
- Corporatie in Perspectief 2014-2016
- dVi (verantwoordingsinformatie) 2014, 2015 en 2017
- dPi (prospectieve informatie) 2017
- Samenwerkingsovereenkomst met WBV Maarn, 2017
- Diverse risicoanalyses, onder andere met betrekking tot Lange Dreef, 2014-2016
- Treasuryjaarplannen 2014-2016

Prestatiemonitor

Voor het onderdeel Opgaven en Ambities is een prestatimonitor opgesteld. Deze geeft per beoordelingsonderdeel van de visitatiemethodiek inzicht in de geleverde prestaties van de corporatie.

Prestatiemonitor

Deze prestatie-monitor is samengesteld in het kader van de maatschappelijke visitatie over de periode 2014-2017.



Stichting Heuvelrug Wonen

L1836

Woningmarktregio U16

Referentiegroep Rf05 (Gemiddeld profiel)

Inleiding

In de prestatie-monitor van Stichting Heuvelrug Wonen wordt een overzicht gegeven van de afspraken tussen de corporatie en andere partijen, de eigen ambities en de prestaties van Stichting Heuvelrug Wonen.

De prestatie-monitor vormt in het kader van de maatschappelijke visitatie van Stichting Heuvelrug Wonen de basis voor de visitatiecommissie voor de beoordeling van het onderdeel *'presteren naar opgaven en ambities'*, in de visitatiemethodiek 5.0.

De ingevulde prestatie-monitor wordt als bijlage bij het visitatierapport gevoegd. Daarmee zijn de maatschappelijke prestaties van Stichting Heuvelrug Wonen ook voor anderen te zien en te interpreteren. Hierdoor biedt de visitatiecommissie volledige transparantie in haar oordeelsvorming.

De prestatie-monitor volgt de hoofdindeling van *'presteren naar opgaven en ambities'* in de visitatiemethodiek 5.0:

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

Uit de ervaring van de afgelopen 7 jaar van Cognitum is gebleken dat het verzamelen van afspraken en prestaties voor veel corporaties geen eenvoudige zaak is. Deze prestatie-monitor biedt corporaties een goede houvast om gaande de visitatieperiode de nodige informatie te verzamelen en gestructureerd vast te leggen. Het vormt zo de verbinding tussen de huidige en de volgende visitatie.

Het bezit van Stichting Heuvelrug Wonen

# = aantal woningen	2014	2015	2016	2017
# huurwoningen	3.368	3.395	3.361	3.454
# onzelfstandige wooneenheden	14	14	14	14
# intramuraal (zorgvastgoed)	0	0	0	0
# totaal woongelegenheden	3.382	3.409	3.453	3.468
% eengezinswoningen	56%	56%	56%	56%
% meergezinsetagebouw zonder lift t/m 4 lagen	29%	29%	29%	29%
% meergezinsetagebouw met lift	16%	15%	15%	15%
% hoogbouw	-	-	-	-
% onzelfstandig	0%	0%	0%	0%
# garages	35	35	35	35
# maatschappelijk vastgoed	2	2	2	1
# bedrijfsruimten / winkels DAEB	2	2	3	2
# bedrijfsruimten / winkels niet DAEB	3	3		
# overig bezit	-	-	-	-
# verhuureenheden ongewogen	3.422	3.449	3.493	3.506

Bron: CiP 2014, 2015; Jaarverslag 2016; dVi 2015; dVi 2016; dPi 2017

Het werkgebied van Stichting Heuvelrug Wonen



Woningen in de gemeente Utrechtse Heuvelrug	Woningen ultimo 2016
Doorn	973
Driebergen	1.997
Leersum	474
Totaal	3.439

Bron: Jaarverslag 2016

Opgaven en ambities

Opgaven voor Stichting Heuvelrug Wonen

Tijdens de visitatieperiode golden prestatieafspraken tussen de gemeente(n) en Stichting Heuvelrug Wonen:

Gemeente Utrechtse Heuvelrug

- Prestatieafspraken Wonen 2017 tot en met 2019

Prestatieafspraken tussen de gemeente en woningcorporatie:

In welk jaar zijn er prestatieafspraken?	2014	2015	2016	2017
Gemeente Utrechtse Heuvelrug				

Ambities van Stichting Heuvelrug Wonen

De ambities van Stichting Heuvelrug Wonen in de visitatieperiode zijn opgenomen in:

- Duurzaamheidsbeleidsplan Heuvelrug Wonen 2017-2021
- Asbest beleids- en beheerplan Heuvelrug Wonen
- Ondernemingsplan 2013-2018

Prestatieveld 1: Huisvesting van de primaire doelgroep

Dit prestatieveld bestaat uit 2 hoofdonderwerpen: de woningtoewijzing en doorstroming en de betaalbaarheid.

1a: Woningtoewijzing en doorstroming

Bij het onderdeel woningtoewijzing en doorstroming beoordeelt de visitatiecommissie in ieder geval of

- de corporatie voldoet aan de EU toewijzingsnorm.
- de corporatie voldoet aan het passend toewijzen volgens de Woningwet.
- en of de corporatie zijn deel van de huisvesting van vergunninghouders adequaat in vult.

Indien er lokale of regionale afspraken zijn over de woningtoewijzing (bijvoorbeeld over slaagkansen of wachttijden) dan wordt dit ook beoordeeld evenals andere afspraken die betrekking hebben op woningtoewijzing en doorstroming.

Staatssteunnorm

Staatssteunnorm (EU-toewijzingsnorm)
Woningcorporaties moeten per 1 januari 2016 minstens 90% van de vrijkomende sociale huurwoningen toewijzen aan mensen met een inkomen tot €39.874. Ten minste 80% moet gaan naar huishoudens met een inkomen tot €35.739. De liberalisatiegrens (de grens die bepaalt of een woning in de sociale of vrije sector valt) is net als het afgelopen jaar €710,68.

In 2017 heeft de Aw voor het eerst een beoordeling gegeven over de prestaties van de corporatie in relatie tot de staatssteunnorm (conform artikel 48 lid 7 van de Woningwet) en de passendheidsnorm (conform artikel 46 van de Woningwet).

De prestaties van Stichting Heuvelrug Wonen zijn:

	2014	2015	2016	2017
Aantal aangegane huurovereenkomsten sociale huur	310	241	205	218
Afgesloten huurovereenkomsten binnen de EU-norm (absoluut # en in % van aantal aangegane huurovereenkomsten sociale huur)	288 93%	232 96%	183 97%	196 95%
Oordeel Aw	n.v.t.	n.v.t.	voldoet aan de norm	n.b.

Bron: CiP 2015, dVi 2016, oordeelsbrief Aw 2017 over staatssteun- en passendheidsnorm

Passendheidsnorm

Passend toewijzen
Vanaf 2016 geldt het passend toewijzen aan huishoudens met recht op huurtoeslag. Deze huishoudens moeten een woning toegewezen krijgen met een huur onder de aftoppingsgrenzen van de huurtoeslag. In 5% van de toewijzingen mag de corporatie hiervan afwijken.

In 2017 heeft de Aw voor het eerst een beoordeling gegeven over de prestaties van de corporatie in relatie tot de staatssteunnorm (conform artikel 48 lid 7 van de Woningwet) en de passendheidsnorm (conform artikel 46 van de Woningwet).

De prestaties van Stichting Heuvelrug Wonen zijn:

	2014	2015	2016	2017
Aantal toewijzingen	336	264		168
Passend toegewezen	218 65%	188 71%		165 98%
Oordeel Aw	n.v.t.	n.v.t.	voldoet aan de norm	n.b.

Bron: CiP 2015, oordeelsbrief Aw 2017 over staatssteun- en passendheidsnorm

Woonruimteverdeling

Prestatieafspraken Wonen 2017 t/m 2019:

De wachttijd van ongeveer 7 jaar mag in 2017 niet toenemen.

Prestatieafspraken Wonen 2017 t/m 2019:

Prestatieafpraak dat minimaal 70% van de sociale doelgroep wordt toegewezen aan de primaire doelgroep.

De prestaties van Stichting Heuvelrug Wonen zijn:

	2014	2015	2016	2017
De gemiddelde wachttijd Heuvelrug Wonen	6,4 jaar	8 jaar	8,3 jaar	9,1 jaar
Toegewezen aan de primaire doelgroep	-	-	69,9%	75,5%

Bron: Factsheet Heuvelrug Wonen, Huisvesten primaire doelgroep

Bij de toewijzing van sociale huurwoningen maakt Heuvelrug Wonen gebruik van "Lokaal Maatwerk". Lokaal Maatwerk is een bepaling in de huisvestingsverordening van de gemeente Utrechtse Heuvelrug die het mogelijk maakt om woningen bij voorrang toe te wijzen aan woningzoekenden uit de gemeente. Met de lokale corporaties zijn afspraken gemaakt over de keuze van de doelgroepen en het toewijzen van woningen. Lokaal Maatwerk wordt alleen ingezet bij de eerste verhuur van nieuwe sociale huurwoningen (zoals vastgelegd in de Prestatieafspraken 2017).

Mutaties

De prestaties van Stichting Heuvelrug Wonen zijn:

	2014	2015	2016	2017
gemiddelde mutatiegraad in het totale bezit (aantal mutaties (= aantal toewijzingen) / aantal huurwoningen) uitgedrukt in %	7,4%	6,8%	5,1%	6,4%

Bron: Factsheet Heuvelrug Wonen, Huisvesten primaire doelgroep

Verhuur aan specifieke doelgroepen

Prestatieafspraken Wonen 2017 t/m 2019:

Het Laatstekansbeleid wordt gehandhaafd.

Prestatieafspraken Wonen 2017 t/m 2019:

Heuvelrug Wonen onderzoekt in samenwerking met de huurdersvertegenwoordiging en andere woningcorporaties alternatieve woonvormen om specifieke doelgroepen sneller te kunnen huisvesten.

Jaarplan 2015:

Heuvelrug Wonen werkt wederom met het Laatstekansbeleid.

De prestaties van Stichting Heuvelrug Wonen zijn:

	2014	2015	2016	2017
Contracten met bijzondere bepalingen (o.a. Laatstekanscontract)	5	7	12	12

Urgenten

De prestaties van Stichting Heuvelrug Wonen zijn:

	2014	2015	2016	2017
Toegewezen woningen aan urgenten	15	27	17	14

Bron: Jaarverslag 2014, jaarverslag 2016, Factsheet Heuvelrug Wonen

Vergunninghouders

Prestatieafspraken Wonen 2017 t/m 2019:

Tijdelijke huisvesting voor statushouders 2017-2021 moet gerealiseerd worden. Dit is gekoppeld aan het realiseren van hetzelfde aantal permanente woningen voor deze groep, in dezelfde periode.

Prestatieafspraken Wonen 2017 t/m 2019:

Heuvelrug Wonen wijst bij gelijkblijvende mutatiegraad (peildatum 2015) maximaal 25% van hun vrijkomende sociale huurwoningvoorraad toe aan nieuwkomers. Hier wordt maandelijks een overzicht van gemaïld naar de GUH, en per kwartaal wordt een overzicht gemaïld naar de GUH van vrijgekomen en verhuurde woningen.

Jaarverslag 2016 (en in prestatieafspraken Wonen 2017 t/m 2019):

De taakstelling is dat de gemeente Utrechtse Heuvelrug 123 statushouders in 2016 huisvest, plus de achterstand van 21 uit 2014. Heuvelrug Wonen huisvest hiervan 71% (102 statushouders).

Jaarverslag 2016:

Heuvelrug Wonen streeft er naar om 25% van alle woningen toe te wijzen aan statushouders.

De prestaties van Stichting Heuvelrug Wonen zijn:

	2014	2015	2016	2017
Aantal geplaatste vergunninghouders	46	57	61	70
Aantal woningen met vergunninghouders	18	19	25	41 (gedeeld)

				met Bartiméus)
Taakstelling	44	83	123	66
Toegewezen woningen aan statushouders in % van de sociale huurvoorraad	-	-	12%	20%

Bron: Jaarverslag 2014, jaarverslag 2016, factsheet Heuvelrug Wonen

Heuvelrug Wonen neemt van de vier woningcorporaties het grootste aandeel in de taakstelling van het huisvesten van statushouders; 71%. De afgelopen jaren lopen zowel Heuvelrug Wonen als de gemeente Utrechtse Heuvelrug achter op de taakstelling.

De oorzaak is gebrek aan geschikte, vrijgekomen sociale huurwoningen en de toename van het aantal alleenstaande statushouders, terwijl er voornamelijk meerpersoonswoningen vrijkomen.

In 2016 is Heuvelrug Wonen begonnen om, in samenwerking met de gemeente, te zoeken naar een tijdelijke oplossing voor alleenstaande statushouders.

Bartiméus

Een bijzonder project in 2016 / 2017 is de mogelijkheid om tijdelijk 20 statushouders te huisvesten in de personeelsflat van Bartiméus. Hierover heeft Heuvelrug Wonen met de gemeente en Bartiméus afspraken gemaakt. Zij hoopt hier in de periode 2017-2021 20 statushouders te kunnen huisvesten.

Het project biedt meer dan alleen huisvesting. Statushouders die er gaan wonen zijn verplicht vrijwilligerswerk op het terrein van Bartiméus te doen. Dit helpt bij de integratie. Voor degenen die affiniteit hebben met het werk van Bartiméus is het zelfs mogelijk door te stromen naar een echte baan.

1b: Betaalbaarheid

Huurprijsbeleid

De corporatie moet minimaal voldoen aan de kaders van het huurbeleid van de Rijksoverheid.

Jaarplan 2014:

Heuvelrug Wonen voerde de afgelopen jaren de huurverhoging door tot 100% maximaal redelijk voor sociale huur. Voor de bewoners van vrijesectorwoningen is de huur met niet meer dan het regulieren verhogingspercentage (2,5%) plus 1,5% te verhogen. In 2014 is de verwachting dat deze lijn wordt doorgezet.

Jaarplan 2015:

Bij het bepalen van de huurverhoging wordt rekening gehouden met omvang van de verschillende huurprijsklassen goedkoop, betaalbaar en duur sociaal. Heuvelrug Wonen wil de omvang van de voorraad in die drie verschillende klassen behouden. Er wordt echter wel uitgegaan van de maximale huurverhoging volgens de regelgeving.

De prestaties van Stichting Heuvelrug Wonen zijn:

	2014	2015	2016	2017
Rijksbeleid: maximale huursomstijging (exclusief huurharmonisatie in 2014, 2015 en 2016, inclusief huurharmonisatie in 2017)	4,0%	1,9%	1,0%	1,3%

gemiddelde huurverhoging corporatie	5,3%	1,9%	0,89%	
gemiddelde huurprijs per huurwoning	€510	€520	€524	€552
huur als % van maximaal toegestane huur DAEB	65%	71%	71%	70%
- zelfstandige huurwoningen	-	71%	71%	70%
- onzelfstandige huurwoningen	-	78%	-	-

Bron: CiP, 2014, CiP 2015, dVi 2015, dVi 2016

Kernvoorraadbeleid

Prestatieafspraken Wonen 2017 t/m 2019:

Heuvelrug Wonen garandeert een kernvoorraad van minimaal 3.250 woningen in 2017. Dat bestaat uit 2.128 woningen tot de eerste aftoppingsgrens, 380 woningen tot de 2^e aftoppingsgrens, en 773 woningen tot de liberalisatiegrens.

Prestatieafspraken Wonen 2017 t/m 2019:

Heuvelrug Wonen hanteert de 70%-norm voor het behoud van de omvang van de sociale huurwoningvoorraad onder de tweede aftoppingsgrens bij opnieuw verhuren in 2017; minimaal 70% van de woningvoorraad moet onder de tweede aftoppingsgrens zitten.

Prestatieafspraken Wonen 2017 t/m 2019:

Heuvelrug Wonen handhaaft haar goedkope voorraad om de slagingskans voor laagste inkomensgroepen niet te verminderen in 2018. Ook worden de afspraken uit 2017 geëvalueerd en mogelijk wordt het huidige beleid gecontinueerd.

De prestaties van Stichting Heuvelrug Wonen zijn:

(betreft zelfstandige woningen)	2014	2015	2016	2017
# goedkope woningen	322	346	376	387
# betaalbare woningen	2.132	2.148	2.188	2.106
# duur DAEB	785	773	676	805
# duur niet DAEB	129	128	199	150
totaal	3.368	3.395	3.439	3.453

Bron: CiP 2014, 2015, dVi 2016, factsheet Heuvelrug Wonen

Aanpak huurachterstanden

Prestatieafspraken Wonen 2017 t/m 2019:

Bij het signalering van huurachterstand neemt Heuvelrug Wonen direct contact op met de huurder zodat grotere betalingsproblemen mogelijk worden voorkomen.

De prestaties van Stichting Heuvelrug Wonen zijn:

	2014	2015	2016	2017
norm huurachterstand (%)				
huurachterstand in % van de totale jaarhuur (DAEB)	0,53%	0,62%	0,63%	0,69%
ontruimingen n.a.v. huurachterstand	5	3	3	4

Bron: Jaarverslag 2016, Jaarverslag 2015.

Oordelen van de visitatiecommissie over huisvesten primaire doelgroep

De cijfermatige oordelen van de visitatiecommissie over de periode 2014-2017 zijn in onderstaande tabel weergegeven en worden toegelicht in het visitatierapport in hoofdstuk 3.

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

Prestatieveld 2: huisvesting van bijzondere doelgroepen

Dit prestatieveld bestaat uit 3 hoofdonderwerpen: ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte, personen met een beperking (lichamelijk, psychisch of verstandelijk) en overige huishoudens die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen.

Huurwoningen in het kader van wonen en zorg

	2014	2015	2016	2017
# huurwoningen	3.368	3.395	3.361	3.454
# woningen voor ouderen	570	570	567	554
# woningen voor gehandicapten	20	20	20	20
# nultredenwoningen	1.132	1.132	1.185	1.186
Woongelegenheden (woningen en/of wooneenheden) in woonvormen voor specifieke doelgroepen (niet verhuurd aan instellingen)				
# - bestemd voor ouderen				
# - bestemd voor lichamelijk en/of verstandelijk gehandicapten				
# - bestemd voor GGZ-patiënten				
# - overige				
# verhuurd aan zorgorganisaties extramuraal	14	-	26	-
# verhuurd aan zorgorganisaties intramuraal				

Bron: CiP, 2014; Jaarverslag 2016; dVi 2016; factsheet Heuvelrug Wonen

2a: Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte

Prestatieafspraken Wonen 2017 t/m 2019:

Heuvelrug Wonen onderzoekt het omzetten van gestapelde woningen naar nultredenwoningen in de Groenhoek, Driebergen. In 2017 worden de resultaten hiervan bekend gemaakt.

Jaarplan 2015:

In 2014 is gestart met het aanpassen van een woning waar intensieve mantelzorg geleverd wordt. Daar gaat Heuvelrug Wonen mee verder in 2015.

Jaarplan 2015:

In de Groenhoek wil Heuvelrug Wonen de woningen geschikt maken zodat bewoners zelfstandig kunnen blijven wonen, ook als er zorg of hulp nodig is.

Jaarplan 2015:

In de Sitioflats moeten minimaal 24 woningen rolstoeltoegankelijk worden gemaakt.

	2014	2015	2016	2017
Uitvoering van WMO-aanvragen	20	15	18	20

Bron: factsheet Heuvelrug Wonen

Heuvelrug Wonen heeft geen woon-zorgcomplexen (2014 t/m 2017).

2b: Personen met een beperking (lichamelijk, psychisch of verstandelijk)

Jaarverslag 2016:

Als Heuvelrug Wonen te maken heeft met psychische klachten wordt dit gemeld bij het Dorpsteam, dat door de gemeente is opgericht. Dit is de vervanger voor Meldpunt Zorg & Overlast. Heuvelrug Wonen verwijst soms ook huurders naar het Dorpsteam en neemt daar zo nodig deel aan.

Woningen / woonvormen voor mensen met een beperking

	2014 t/m 2017	
Wooninitiatief	4 woningen	zelfstandig wonen met gezamenlijke inkoop voor zorg door Wooninitiatief. Gemeenschappelijke ruimte. Lichtverstand. Beperkte volwassenen
Abrona	26 woningen	De Groene tuinen + Kopbebouwing Lange Dreef Zelfst. Wonen met begeel. Door Abrona Gemeenschappelijke ruimte (Licht) verst. Beperkten

2c: Overige huishoudens die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen.

Jaarplan 2014:

Heuvelrug Wonen werkt mee aan het project Huisvesting moeilijk plaatsbaren, en hoopt in 2014 te starten met dit project. Het doel is om maatschappelijke overlast als gevolg van onaangepast woongedrag te voorkomen. Heuvelrug Wonen zorgt voor een woning waarbij vier kandidaten in onzelfstandige woonvorm hun woongedrag kunnen bewijzen. Als dat goed gaat zouden kandidaten naar een zelfstandige woning kunnen doorstromen.

Jaarplan 2015:

Heuvelrug Wonen participeert wederom in het project Huisvesting moeilijk plaatsbaren.

Jaarverslag 2016:

Heuvelrug Wonen werkt samen met de gemeente en andere corporaties mee aan een interventieteam. Dit interventieteam ondersteunt moeilijk plaatsbare mensen in hun terugkeer naar de samenleving (e.g. ex-gedetineerden en veelplegers). Hier hoort ook een (onzelfstandige) woning bij, die gehuurd wordt door De Instap. In 2016 hebben diverse bewoners hier gebruik van gemaakt. Bij goed gedrag kunnen ze verplaatst naar een zelfstandige woning, al was dat niet gebeurd in 2016.

De Instap vond het in 2016 niet noodzakelijk om zorgcontracten met haar bewoners op basis van gedrag of overlast te beëindigen.

	2014 t/m 2017	
Umah Hai	25 woningen	Onzelfst. Wonen met 24-uurs begeleiding door Umah Hai. Voor mensen uit verslavingszorg (ex-verslaafden).

Lieve Goed Zorg groep Gestippeld wonen van Kwintes	1 woning	(Kwetsbare) bewoner met hulpverlening Nazorg bij zelfst. Wonen via urgenten-regeling
Omklap Kwintes	4 woningen	2 in 2017, Kwintes (camping Wildzicht) 1 in 2017, Legen des Heils 1 in 2015, Kwintes

Oordelen van de visitatiecommissie over huisvesting van bijzondere doelgroepen

De cijfermatige oordelen van de visitatiecommissie over de periode 2014-2017 zijn in onderstaande tabel weergegeven en worden toegelicht in het visitatierapport in hoofdstuk 3.

Prestatieveld huisvesten bijzondere doelgroepen	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
ouderen met specifieke behoeften	7
bewoners met beperkingen	7
overige personen	8
Oordeel	7,3

Prestatieveld 3: Kwaliteit van de woningen en woningbeheer

Dit prestatieveld bestaat uit 3 hoofdonderwerpen: woningkwaliteit, kwaliteit van de dienstverlening en energie en duurzaamheid.

De visitatiecommissie beoordeelt in ieder geval de ontwikkeling van de prijs-kwaliteitverhouding van het bezit, de ontwikkeling van de uitgaven voor het reguliere onderhoud (klachten, mutatie en planmatig onderhoud) en de prestaties op het gebied van energiemaatregelen en duurzaamheid, zoals het gemiddelde energielabel.

De kwaliteit van de dienstverlening wordt door de visitatiecommissie beoordeeld aan de hand van de Aedes benchmark metingen, KWH-rapportages en/of andere normeringen.

Indien er andere afspraken zijn gemaakt, worden deze uiteraard ook door de visitatiecommissie beoordeeld.

3a: Woningkwaliteit

Jaarplan 2014:

Voorheen vond bij iedere woningmutatie een veiligheidskeuring plaats. In 2014 wordt dit aangepast; een keuring is bij mutatie voortaan vijf jaar geldig, maar bij twijfel wordt wel gekeurd.

Jaarplan 2015:

De veiligheidskeuringen zijn nog steeds vijf jaar geldig. Hier wordt onder andere de meterkast en de gasleiding gecontroleerd. Zo nodig wordt een reparatie uitgevoerd.

Jaarplan 2015:

Heuvelrug Wonen neemt in 2015 deel aan het project 'Goed wonen in een betaalbare woning'. Het is een initiatief van architecten over woonkwaliteit, waarbij het gaat over betaalbaarheid en type woningen voor de toekomst.

Algemene kenmerken van het bezit: leeftijd van de woningen

De prestaties van Stichting Heuvelrug Wonen zijn:

Per categorie in % van totaal	2014	2015	2016	2017
	0%	0%	0%	0%
jaren 45-59	18%	18%	18%	18%
jaren 60-69	14%	14%	14%	14%
jaren 70-79	20%	20%	20%	20%
jaren 80-89	31%	31%	30%	30%
jaren 90-99	10%	10%	10%	10%
jaren 00-09	1%	1%	1%	1%
jaren 10-19	6%	7%	8%	8%

Bron: CiP, 2014, 2015, gegevens HW

Algemene kenmerken van het bezit: conditiescore NEN 2767

Per categorie in % van totaal	2014	2015	2016	2017
Score 1				0
Score 2				159
Score 3				0
Score 4				0
Score 5				0
Score 6				0
onbekend	100%	100%	100%	3.174

Bron: dPi 2017

Algemene kenmerken van het bezit: energielabels

Zie hiervoor paragraaf 3c.

Algemene kenmerken van het bezit: prijs-kwaliteitverhouding

De prestaties van Stichting Heuvelrug Wonen zijn:

	2014	2015	2016	2017
gem. # punten wws zelfstandige huurwoningen DAEB	158	154		
gem. # punten wws zelfstandige huurwoningen niet DAEB	216	211		
gem. # puntprijs huurwoningen DAEB	€3,14	€3,38		
gem. # puntprijs huurwoningen niet DAEB	€3,95	€4,24		
huur als % van maximaal toegestane huur DAEB				
- zelfstandige huurwoningen		71%	71%	
- onzelfstandige huurwoningen		78%		

Bron: CiP, 2014; CiP, 2015

Onderhoud van de woningen

Jaarplan 2014:

In 2014 wordt een bedrag gereserveerd voor inventarisatie en sanering van asbest in kruipruimten.

Jaarplan 2015:

In 2015 wordt tegelijkertijd met de schilderbeurt (indien van toepassing) isolerende maatregelen uitgevoerd, net als de persoonlijkere aanpak.

De prestaties van Stichting Heuvelrug Wonen zijn:

uitgaven per vhe	2014	2015	2016	2017
klachtenonderhoud	€248	€289	€259	€260
mutatieonderhoud	€228	€244	€200	€250

planmatig onderhoud	€1.000	€676	€930	€1.073
totaal onderhoud	€1.476	€1.210	€1.389	€1.583

Bron: CiP 2014, 2015

Uitgevoerd planmatig onderhoud in 2017:

- Noorderplantsoen: 38 woningen waarbij voegwerk, dakbedekking en boeiboorden zijn vervangen.
- Klaproos: 44 woningen waarbij kozijnen zijn hersteld, schilderwerk is uitgevoerd, en dakbedekking is vervangen.
- Valentijn: 40 woningen waarbij kozijnen zijn hersteld, schilderwerk is uitgevoerd, en dakbedekking is vervangen.
- Groenhoek: 64 woningen waarbij kruipruimtes zijn gesaneerd (ivm asbest).
- Hermelijn: 43 woningen waarbij kozijnen zijn hersteld, en schilderwerk is uitgevoerd.
- Akkerweg, Eikenlaan, Zuiderplantsoen: 56 woningen waarbij kozijnen zijn hersteld, en schilderwerk is uitgevoerd.
- Esmeijerlaan, Dennenhorst, Akkerweg: 20 woningen waarbij schilderwerk is uitgevoerd, en isolatie is verbeterd.
- Bernardlaan, Eikenlaan: 20 woningen waarbij schilderwerk is uitgevoerd, kozijnen zijn hersteld, en dakpannen zijn vervangen.
- Drift: 13 woningen waarbij schilderwerk is uitgevoerd, kozijnen zijn hersteld, en isolatie is verbeterd.
- Vruchtenggaard: 24 woningen waarbij kruipruimtes zijn gesaneerd (ivm asbest).
- Frambozen-, Kersen-, Noten-, en Perzikenggaard: 63 woningen waarbij schilderwerk is uitgevoerd, kozijnen zijn hersteld, isolatie is verbeterd, en dakbedekking is uitgevoerd.
- Vervangen collectieve warmtepompen Kampdwarsweg
- Herstel collectieve warmtepompen Kopbebouwing
- Herstel voordeuren project Zonstraat.

Uitgevoerd planmatig onderhoud in 2016:

- Sitiolaan, Doorn: Renovatie van 120 flatwoningen
- Zuiderplantsoen/Akkerweg: Asbestsanering
- Blauwvoet: Extra isolatie bij vervangen dakbedekking
- Beaufortweg, Doorn: Woningen zijn voorzien van extra PV-panelen.
- Gaspeldoornlaan, en Hoog Moersbergen, en de Damhertlaan Wissel: Groenonderhoud is aangevoerd.
- "Diverse positieve en negatieve aanbestedingsresultaten op andere werkzaamheden".

Uitgevoerd planmatig onderhoud in 2015:

- Esdoornlaan Loolaan: Schilderwerkzaamheden, Houtrotherstel, Gevelbekledingherstel, Controle/vervangen hang & sluitwerk/tochtwering
- Hermanshof: Herstel lichtstraat, Vervangen grind, Vervangen dakbedekking
- Groenhoek; Binnenschilderwerk bergingen, Vervangen Triflex coating, voorgevel, Asbestsanering voorgevel
- Lange Dreef Kopbebouwing; Vervangen accu//batterijen
- De Vos; Reinigen gevelbekleding
- De Marter; Reinigen gevelbekleding
- De Wezel; Reinigen gevelbekleding
- Akkerweg / Eikenlaan / Zuiderplantsoen; Vervangen stalen dakramen, Vervangen onderdorpels natuursteen, Vervangen raamdorpelstenen, Herstel metselwerk schoorstenen, Herstel voegwerk schoorstenen, Herstel metselwerk gevels, Herstel voegwerk gevels (Akkerweg/Eikenlaan).

- Jacob van Ruysdaellaan; Schilderswerkzaamheden, Houtrotherstel, Herstel boeidelen, Schilderwerk betonlateien
- Van Ghentlaan Reinigen boeidelen en gevelbeplating
- Van Bennekomweg Reinigen kunststof kozijnen Reinigen gevelbekleding
- Kampdwarsweg Reinigen betontegels
- Kortenburgerlaan Reinigen en herstel lichtkoepel, Reinigen betontegels galerij, Reinigen hekwerk, vervangen dakbedekking, grind en trim
- Schoonoordselaan 43 Reinigen en voegen twee stuks schoorstenen
- Vruchtenggaard Schilderwerkzaamheden Houtrotherstel Herstel / vervangen hang- en sluitwerk tochtwering Herstel metselwerk keerwand Spouwmuurisolatie
- Bosbes 1 t/m 5 Braam 1 t/m 8-Kruisbes 2 t/m 12 Morel 1 t/m 9 en 2 t/m 10 Vlierbes 1 t/m 11 en 10 t/m 20 Schilderwerkzaamheden Houtrotherstel Herstel/vervangen hang- en sluitwerk en tochtwering Reinigen Polyester daken berging Herstellen voegwerk
- Aardbei Schilderwerkzaamheden Houtrotherstel Herstel/vervangen hang- en sluitwerk, tochtwering Reinigen balkonscherm, hekwerk en triflex coating Herstellen voegwerk raamdorpelstenen
- Grutto 2 t/m 40 (even) - Vogelweide Schilderwerkzaamheden Houtrotherstel Herstel/vervangen hang- en sluitwerk, tochtwering Herstel dilatatievoegen Vervangen hemelwaterafvoer stalen ondereind Spouwmuurisolatie Dakisolatie Vloerisolatie
- Vogelweide Herstel boeidelen multiplex Schilderwerkzaamheden Houtrotherstel Herstel/vervangen hang- en sluitwerk, tochtwering
- Gaspeldoornlaan Vervangen ventilatie unit Vervangen huistelefooninstallatie Vervangen zonwering
- Kwartellaan Vervangen ventilatie unit
- Burg. S'Jacoblaan/Groenbergen Herstel hang- en sluitwerk en tochtwering

Uitgevoerd planmatig onderhoud in 2014:

- De Groente Tuinen: 81 eengezinswoningen zijn uitgerust met PV-panelen en een luchtwarmtepomp.
- Juffersland, Leersum: Bij 22 woningen zijn energiemaatregelen uitgevoerd.

Aedes Benchmark onderhoud & verbetering

De prestaties van Stichting Heuvelrug Wonen zijn:

Onderhoud & Verbetering Aedes Benchmark	2017	2017 NL
Letter Onderhoud & verbetering 2017	-	
Instandhoudingsindex	109	98
Technische woningkwaliteit	97	101
Ervaren woningkwaliteit	-	101

Bron: Aedes Benchmark

Binnenonderhoud op verzoek

Bij woningen die niet muteren, kunnen huurders met binnenonderhoud op verzoek zelf aangeven of ze een keuken of badkamer willen laten vervangen. De eventueel nog resterende afschrijving wordt in rekening gebracht. Een keuken wordt afgeschreven in 18 jaar en een badkamer in 40 jaar. De standaardvoorziening is gratis. Luxe is voor eigen rekening van de huurder.

	2014	2015	2016	2017
--	-------------	-------------	-------------	-------------

Keukenvervanging op verzoek	58	62	72	77
Badkamer vervanging op verzoek	62	55	52	53

Bron: factsheet Heuvelrug Wonen

3b: Kwaliteit van de dienstverlening

Jaarverslag 2016:
Heuvelrug Wonen wil een 8 voor huurderstevredenheid.

Aedes Benchmark huurdersoordeel

	2014	2015	2016	2017
Huurdersoordeel	-	A	C	B
Deelscore nieuwe huurders	-	7,6	7,2	8,1
Deelscore huurders met een reparatie-verzoek	7,9	7,8	7,1	7,8
Deelscore vertrokken huurders	-	7,5	7,6	7,7

Bron: Aedes Benchmark

3c: Energie en duurzaamheid

Energiebesparing en duurzaamheid staan hoog op de agenda van de woningcorporaties. Minister Spies, Aedes, de Woonbond en Vastgoed Belang legden hun gezamenlijke ambities en doelstellingen vast in het geactualiseerde Koepelconvenant Energiebesparing Gebouwde Omgeving dat ze op 28 juni 2012 ondertekenden. Aedes tekende ook twee deelconvenanten: het Convenant Energiebesparing Corporatiesector en het Lenteakkoord Energiezuinige Nieuwbouw. Als de convenanten zijn uitgevoerd, hebben de 2,4 miljoen corporatiewoningen in 2021 gemiddeld energielabel B. Dat komt neer op een energiebesparing tussen 2008 en 2021 van 33%.

Besparingsdoelstellingen

Op basis van de doelstellingen zoals geformuleerd in het Koepelconvenant beogen Aedes en Woonbond met dit convenant in 2020 ten minste een gemiddelde Energie Index van 1,25 (gemiddeld energielabel B) te bereiken voor de totale huurwoningenvoorraad van de corporaties. Dat komt overeen met een besparing op het gebouwgebonden energieverbruik van bestaande corporatiewoningen van 33% in de periode 2008 tot en met 2020. Deze ambitie betreft het gebouw en installatiegebonden energiegebruik voor met name ruimteverwarming, warm tapwater en ventilatie.

Prestatieafspraken Wonen 2017 t/m 2019:

Heuvelrug Wonen verbetert de EI van hun woningen naar gemiddeld label B in 2021.

Prestatieafspraken Wonen 2017 t/m 2019:

Het duurzaamheidsbeleid van Heuvelrug Wonen is een beleid voor vijf jaar (2017 t/m 2021). Jaarlijks wordt de gemeente Utrechtse Heuvelrug en de huurdersvertegenwoordiging ingelicht over de plannen en voortgang van de labelstappen.

Duurzaamheidsbeleidsplan Heuvelrug Wonen 2017-2021:

Heuvelrug Wonen volgt de Trias Energetica, waarbij vraag naar energie eerst wordt teruggedrongen. Daarna wordt de resterende energievraag zo duurzaam mogelijk opgewekt, en vervolgens wordt (als nodig) fossiele brandstof zo efficiënt mogelijk benut.

Duurzaamheidsbeleidsplan Heuvelrug Wonen 2017-2021:

Convenant Energie Besparing Huursectors: Onderdeel van het Energieakkoord voor duurzame groei. Eind 2020 moet het hele bezit gemiddeld label B bereikt worden.

Jaarplan 2014:

De woningen moeten na ingrijp op gebied van levensduurverlenging en verduurzaming probleemloos 30 jaar meekunnen, en het energielabel van alle woningen moet naar B of beter.

Jaarplan 2015:

Heuvelrug Wonen vindt het belangrijk dat bij grootonderhoudsprojecten het energielabel van alle woningen naar B of beter gaat (zoals de Sitiolaan).

Jaarplan 2015:

In 2015 wil Heuvelrug Woningen de huurders van bestaande woningen de gelegenheid stellen PV-panelen te huren.

Jaarverslag 2016:

Ook in de prestatieafspraken voor 2017: In 2020 heeft Heuvelrug Wonen een EI tussen de 1,41-1,80, en in 2025 gemiddeld tussen 1,21-1,49. Deze zijn achterhaald. De nieuwe ambitie is een gemiddeld EI van 1,21-1,40 in 2021.

Jaarverslag 2016:

Heuvelrug Wonen realiseert een reductie van minimaal 20% gasverbruik in de jaren t/m 2021.

Jaarverslag 2016:

Er komt een klantgestuurd programma voor individuele duurzame opwekkers (e.g. zonnepanelen, lucht-warmte warmtepompen en zonneboilers). Huurders betalen een bijdrage van 50% van het voordeel dat gehaald wordt.

Jaarverslag 2016:

Daar waar mogelijk wordt benodigde stroom opgewekt door bijvoorbeeld gemeenschappelijke verlichting, liften en ketelhuizen op met zonnepanelen.

Jaarverslag 2016:

Heuvelrug Wonen wil huurders bewuster maken van het eigen energiegebruik en hun invloed hierop. Dit doen ze doormiddel van voorlichting, onder andere door energiecoaches die in 2017 worden geworven.

Jaarverslag 2016:

Heuvelrug Wonen werkt aan 'eigen' verduurzaming. Dit is al gedaan door zonnepanelen op het kantoorpand te plaatsen, verlichting te vervangen door LED, afvalscheiding en gekozen voor een energiezuinige bedrijfsauto. In 2017 wordt gekeken waar nog meer winst te behalen valt op dit terrein om zo een goed voorbeeld te zijn.

De prestaties van Stichting Heuvelrug Wonen zijn:

	2014	2015	2016	2017
gemiddelde energielabel				
EI Nederland		1,86		1,73
Letter duurzaamheid Aedes benchmark 2017				B
realisatie EI			1,65	1,62
A	186 6%	102 3%	13%	471 14%
B	156 5%	157 5%	13%	462 14%
C	1.174 35%	1.169 34%	40%	1.382 40%
D	1.075 32%	1.070 31%	20%	656 19%
E	480 14%	474 14%	11%	356 10%
F	169 5%	167 5%	3%	97 3%
G	74 2%	75 2%	1%	14 0%
Onbekend	68 2%	194 6%	-	5 0%
Totaal	3.382	3.408		3.454

Bron: CiP 2014, 2015; jaarverslag 2016; dVi 2016; dPi 2017, Kwaliteit van de woningen

Heuvelrug Wonen wil zo duurzaam mogelijk bouwen, en is ook bezig met haar huidige voorraad te verduurzamen. Dit gebeurt onder andere door het verduurzamen van collectieve warmte installaties, en het overstappen op duurzame energiebronnen (ie. Zonnepanelen). Daarnaast doet HW ook aan gedragsbeïnvloeding waarbij huurders voorgelicht worden over duurzaamheid, hun eigen energiegebruik en hoe zij hier invloed op kunnen hebben.

De prestaties van Stichting Heuvelrug Wonen zijn:

Aedes Benchmark Centrum	2014	2015	2016	2017
Letter duurzaamheid Aedes benchmark 2017	-	-	-	B
Deelletter energetische prestatie	-	-	-	B
Deelletter CO 2 uitstoot	-	-	-	B

Bron: Aedes Benchmark Centrum

Oordelen van de visitatiecommissie over kwaliteit van de woningen en woningbeheer

De cijfermatige oordelen van de visitatiecommissie over de periode 2014-2017 zijn in onderstaande tabel weergegeven en worden toegelicht in het visitatierapport in hoofdstuk 3.

Prestatieveld kwaliteit van de woningen en woningbeheer	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
woningkwaliteit	7
kwaliteit van dienstverlening	7
energie en duurzaamheid	7
Oordeel	7,0

Prestatieveld 4: (Des)investeren in vastgoed

Dit prestatieveld bestaat uit 5 hoofdonderwerpen: nieuwbouw, sloop/samenvoeging, verbetering bestaand woningbezit (renovatie/groot onderhoud), maatschappelijk vastgoed en verkoop.

4a: Nieuwbouw

Prestatieafspraken Wonen 2017 t/m 2019:

Heuvelrug Wonen bouwt nieuw alleen nog betaalbare woningen, met een huurprijs onder de tweede aftoppingsgrens in 2017. De nieuwbouwplannen voor 2017 (en verder) zijn in totaal ongeveer 85 woningen.

Prestatieafspraken Wonen 2017 t/m 2019:

Bij nieuwbouw gebruikt Heuvelrug Wonen duurzame materialen, waarbij geen uitlogende materialen gebruikt mogen worden.

Prestatieafspraken Wonen 2017 t/m 2019:

Woningbouwprogramma 2013-2020 moet geactualiseerd en geconcretiseerd worden aan de hand van locaties en behoeften.

Prestatieafspraken Wonen 2017 t/m 2019:

Heuvelrug Wonen bouwt energieneutraal, tenzij het anders niet mogelijk is de woning(en) aan haar bezit toe te voegen.

Prestatieafspraken Wonen 2017 t/m 2019:

Nieuwbouw bestemd voor senioren vindt plaats in de directe nabijheid van voorzieningen.

Jaarplan 2014:

Heuvelrug Wonen streeft bij nieuwbouw naar 25% beter dan het bouwbesluit op het energiegebied. (EPC 0,45 ipv 0,6).

Jaarplan 2015:

Heuvelrug Wonen streeft bij nieuwbouw naar 25% beter dan het bouwbesluit op het energiegebied. (EPC 0,45 ipv 0,6).

Jaarverslag 2016:

Bij nieuwbouw moet voldaan worden aan een EPC van 0,4 en andere duurzaamheidsthema's, waar in GPR gemiddeld een 7,5 gescoord moet worden en een individueel thema niet lager dan 7,0.

De prestaties van Stichting Heuvelrug Wonen zijn:

	2014	2015	2016	2017
Nieuwbouw huur (productie voor eigen verhuur)	88	46	41	6
Nieuwbouw koop	0	0	0	0

Bron: CiP 2014, 2015; dVi 2016, dPi 2017

Heuvelrug Wonen onderzoekt mogelijkheden voor nieuwbouw, onder andere door de toenemende hoeveelheid statushouders. In 2017 zijn dan ook veel nieuwe initiatieven genomen om meer woongelegenheden te creëren voor voornamelijk statushouders en starters.

Opleveringen in 2017 (uit jaarverslag 2017):

- Sitiolaan, Doorn: Woningen opgeleverd.
- Palmstad, Doorn: 4 woningen aangekocht.
- Haarbouw, Maarsbergen: 6 woningen nieuwbouw.

Opleveringen in 2016 (uit jaarverslag 2016):

- Beaufortweg, Doorn: 13 nulredenwoningen, 1 studio
- De Groene tuinen, Driebergen: 20 appartementen met lift, 12 zorgapparaten met lift
- Edelhertlaan, Driebergen: Appartementen met een EPC van 0,2 en een GPR van 9.

Opleveringen in 2015 (uit jaarverslag 2015):

- Voormalige politiepost, Doorn: 4 appartementen
- Zonstraat (fase 2), Driebergen: 18 eengezinswoningen, 10 appartementen met lift, 2 eengezinswoningen vrije sector (koop).

Opleveringen in 2014 (uit jaarverslag 2014):

- Koningin Wilheminalaan, Leersum: 3 eengezinswoningen, 2 begane grond woningen, 2 maisonnettes (zonder lift). Overgenomen van Woningbouwvereniging Amerongen.
- De Groene Tuinen, Driebergen: 81 eengezinswoningen.

4b: Sloop / samenvoeging

De prestaties van Stichting Heuvelrug Wonen zijn:

	2014	2015	2016	2017
# ambitie / afspraak te slopen woningen				
Gerealiseerde sloop (# woningen)	11	0	0	0

Bron: CiP 2014, 2015; Jaarverslag 2016

Sloop in 2014:

In 2014 hebben we 12 woningen gesloopt. Eén van deze woningen was speciaal aangekocht en is nooit door ons verhuurd geweest. Was allemaal t.b.v. realisatie fase 2 van de Zonstraat.

4c: Verbetering bestaand woningbezit (renovatie / groot onderhoud)

4d: Maatschappelijk vastgoed

Prestatieafspraken Wonen 2017 t/m 2019:
 Heuvelrug Wonen mag vastgoed bouwen en beheren. Dit mag alleen in gebieden waar ze woningen heeft. Maximaal 10% van het totale vloeroppervlak mag maatschappelijk vastgoed zijn.

Maatschappelijk vastgoed in 2016 (uit jaarverslag 2016):

- Doorn: 1 wijkkantoor, het Oude Postkantoor, en de Kampwegkerk
- Driebergen: 1 wijkkantoor

4e: Verkoop

Prestatieafspraken Wonen 2017 t/m 2019:

Heuvelrug Wonen verkoopt uitsluitend woningen die voor verkoop zijn gelabeld in 2017.

Prestatieafspraken Wonen 2017 t/m 2019:

Heuvelrug Wonen herzielt haar verkoopbeleid in 2017.

Jaarplan 2014:

In 2014 wil Heuvelrug Wonen 10 woningen verkopen zodra ze vrijkomen.

Jaarplan 2015:

50 woningen gaan de verkoop in bij leegkomen.

Jaarverslag 2016:

Heuvelrug Wonen verkoopt alleen woningen waarvan het vanuit onderhoud en beheer niet verstandig is om deze te blijven verhuren.

De prestaties van Stichting Heuvelrug Wonen zijn:

	2014	2015	2016	2017
Verkoop aan (toekomstige) bewoners	5	4	2	0
Verkoop aan instellingen e.d.	0	0	0	0
Totaal verkocht	5	4	2	0

Bron: dVi 2014, 2015 en 2016

Heuvelrug Wonen verkoopt zo min mogelijk woningen (zover dat mogelijk is).

Oordelen van de visitatiecommissie over (des)investeringen in vastgoed

De cijfermatige oordelen van de visitatiecommissie over de periode 2014-2017 zijn in onderstaande tabel weergegeven en worden toegelicht in het visitatierapport in hoofdstuk 3.

Prestatieveld (des)investeren in vastgoed	Beoordeling visitatiecommissie
nieuwbouw	8
sloop / samenvoeging	7
verbeteren bestaand bezit	7
maatschappelijk vastgoed	7
verkoop	7
Oordeel	7,2

Prestatieveld 5: Kwaliteit van wijken en buurten

Dit prestatieveld bestaat uit 3 hoofdonderwerpen: leefbaarheid, wijk- en buurtbeheer en aanpak overlast.

5a: Leefbaarheid

Prestatieafspraken Wonen 2017 t/m 2019:

Heuvelrug Wonen mag investeren in duurzaamheid, en hierin huurders ondersteunen. De investeringen moeten wel ten goede komen aan de eigen huurders.

Prestatieafspraken Wonen 2017 t/m 2019:

Heuvelrug Wonen draagt bij aan een veilig en schone woonomgeving dmv. Preventieve tips, het aanpakken van overlastproblemen, het bestrijden van hennepeteelt, deelname signaleringsoverleg, en participeren in het Sociaal Domein (waar mogelijk).

Prestatieafspraken Wonen 2017 t/m 2019:

Heuvelrug Wonen stimuleert de gemeente bij steun en deelname aan het project buurtgezinnen.nl en brengt dit waar nodig onder aandacht.

Prestatieafspraken Wonen 2017 t/m 2019:

De huurdersvertegenwoordiging van Heuvelrug Wonen (HBV Leersum en HBV Doorn) zetten zich in 2017 in bij een project voor het voorkomen van zwerfafval.

Jaarplan 2015:

In 2015 wordt extra schoonmaak aan of om de huizen georganiseerd, omdat bewoners niet overal bij kunnen of voor hun eigen veiligheid.

5b: wijk- en buurtbeheer

Jaarplan 2015:

Heuvelrug Wonen continueert het initiatief Buurtcoaches. Het wijkkantoor wordt beschikbaar gesteld voor overleg voor de buurtcoaches, en als ontmoetingsplek voor de buurtcoaches met de jongeren. Heuvelrug Wonen zorgt voor de uitrusting van de buurtcoaches (kleding en telefoon), en draagt bij aan de kosten van de opleiding van de coaches.

Jaarplan 2015:

Voor de Sitiolaan is een samenwerking met Kwintes gevonden. Vanaf 1 januari 2013 coördineren zij activiteiten van de bewoners, en Heuvelrug Wonen wil deze samenwerking graag voortzetten. De samenwerking wordt geëvalueerd in 2015.

Jaarplan 2015:

Heuvelrug Wonen draagt bij aan de ontwikkeling van de dorpsnetwerken in de vorm van het zogeheten aanjaagteam. Het is de bedoeling dat het netwerk in 2015, los van aanjagers, zelfstandig functioneert.

Jaarverslag 2016:

Hennepconvenant: Heuvelrug Wonen tolereert geen hennepkwekerijen, en door werkafspraken wordt ervoor gezorgd dat deze criminaliteit stevig aangepakt kan worden. Dit was niet nodig in 2016.

Prestatieafspraken Wonen 2017 t/m 2019:
Heuvelrug Wonen behoudt haar wijkkantoren.

Prestatieafspraken Wonen 2017 t/m 2019:
Heuvelrug Wonen stelt de vergaderruimte en uitrusting van en voor de buurtcoaches in de Groenhoek ter beschikking.

Heuvelrug Wonen heeft wijkbeheerders in buurten en wijken waar haar woningen staan. Ook zijn er twee wijkkantoren (in Doorn en Driebergen), waar huurders terecht kunnen voor vragen, klachten en overlastmelding. De wijkbeheerder lost de meeste klachten zelf op (in samenwerking met de woonconsulent).

Kwintes maakt gebruik van het wijkkantoor in Doorn, waar zij activiteiten van de buurtbewoners coördineert. Dit heeft de sfeer in de wijk verbeterd en de betrokkenheid vergroot.

Ook heeft de HW buurtcoaches. Dit zijn vrijwilligers die meerdere avonden per week ronde doen in de Groenhoek en omgeving. Ook organiseren ze activiteiten voor jongeren.

De prestaties van Stichting Heuvelrug Wonen zijn:

	2014	2015	2016	2017
uitgaven leefbaarheid – sociale activiteiten (€/woning)	€91,-	€60,-		
uitgaven leefbaarheid – fysieke activiteiten (€/woning)	€61,-	€42,-		

Bron: CiP 2014, CiP 2015

5c: Aanpak overlast

Jaarplan 2014:
Heuvelrug Wonen werkt vanaf 2010 met het Laatstekansbeleid. Het Laatstekansbeleid wordt ingezet als laatste redmiddel bij huurders die vaker op de nominatie hebben gestaan voor beëindiging huurovereenkomst vanwege overlast of huurschuld. In het Laatstekansbeleid krijgen zij nog één laatste kans, en dit wordt in 2014 voortgezet.

Prestatieafspraken Wonen 2017 t/m 2019:
Heuvelrug Wonen participeert in het signaleringsoverleg dat door sociale dorpsteams wordt georganiseerd.

Jaarverslag 2016:
Convenant Screening Aspirant huurders (2012-2016): In samenwerking met de gemeente Utrechtse Heuvelrug, politie en federatiecorporaties. Het convenant was bedoeld om overlast in de gemeente te voorkomen, en werd alleen toegepast wanneer er sprake was van ernstige overlast en criminele activiteiten.

Jaarverslag 2016:

In bijna de helft van de gevallen in 2016 werd overlast veroorzaakt door onderliggende psychische problematiek. Hier wordt dan melding gedaan aan het Dorpsteam (zie 2b.)

De prestaties van Stichting Heuvelrug Wonen zijn:

	2014	2015	2016	2017
Overlastgevallen	76	95	132	158

Bron: Jaarverslag 2016, jaarverslag 2015, factsheet Heuvelrug Wonen

Oordelen van de visitatiecommissie over kwaliteit wijken en buurten

De cijfermatige oordelen van de visitatiecommissie over de periode 2014-2017 zijn in onderstaande tabel weergegeven en worden toegelicht in het visitatierapport in hoofdstuk 3.

Prestatieveld kwaliteit wijken en buurten	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
leefbaarheid /	7
wijk- en buurtbeheer	7
aanpak overlast	7
Oordeel	7,0

6 Overige / andere prestaties

De visitatiemethodiek geeft de ruimte om nog andere maatschappelijke prestaties te beoordelen, die niet onder de eerder 5 genoemde prestatievelden te rangschikken zijn.