

Maatschappelijke visitatie Wooninc.

Eindrapport

Opdrachtgever: Wooninc

Rotterdam, 13 maart 2015

Visitatieperiode 2010 - 2013



Maatschappelijke visitatie Wooninc.

Eindrapport

Opdrachtgever: Wooninc

Christine Oude Veldhuis
Bart Witmond
Corinne Vermeulen

Rotterdam, 13 maart 2015

Over Ecorys

Met ons werk willen we een zinvolle bijdrage leveren aan maatschappelijke thema's. Wij bieden wereldwijd onderzoek, advies en projectmanagement en zijn gespecialiseerd in economische, maatschappelijke en ruimtelijke ontwikkeling. We richten ons met name op complexe markt-, beleids- en managementvraagstukken en bieden opdrachtgevers in de publieke, private en not-for-profitsectoren een uniek perspectief en hoogwaardige oplossingen. We zijn trots op onze 85-jarige bedrijfsgeschiedenis. Onze belangrijkste werkgebieden zijn: economie en concurrentiekracht; regio's, steden en vastgoed; energie en water; transport en mobiliteit; sociaal beleid, bestuur, onderwijs, en gezondheidszorg. Wij hechten grote waarde aan onze onafhankelijkheid, integriteit en samenwerkingspartners. Ecorys-medewerkers zijn betrokken experts met ruime ervaring in de academische wereld en adviespraktijk, die hun kennis en best practices binnen het bedrijf en met internationale samenwerkingspartners delen.

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

ECORYS Nederland B.V.
Watermanweg 44
3067 GG Rotterdam

Postbus 4175
3006 AD Rotterdam
Nederland

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

W www.ecorys.nl

Inhoudsopgave

Voorwoord	5
Beoordeling maatschappelijke prestaties	9
1 Profielschets	15
2 Presteren naar Opgaven en Ambities	17
2.1 Inleiding	18
2.2 Opgaven	18
2.2.1 Regionale opgaven	18
2.2.2 Lokale opgaven	19
2.3 Prestaties in het licht van de opgaven	21
2.3.1 Huisvesting van de primaire doelgroep	22
2.3.2 Huisvesting van bijzondere doelgroepen	24
2.3.3 Kwaliteit van woningen en woningbeheer	25
2.3.4 (Des)investeringen in vastgoed	25
2.3.5 Kwaliteit van wijken en buurten	26
2.3.6 Overige prestaties	27
2.4 Ambities	27
2.4.1 Wooninc.Focus 2015, Perspectief op wonen	28
2.4.2 Wooninc.Focus 2020, Perspectief op wonen	28
2.5 Ambities in relatie tot de opgaven	29
2.6 Beoordeling	30
3 Presteren volgens belanghebbenden	31
3.1 Inleiding	32
3.2 Betrokkenheid bij de maatschappelijke visitatie	32
3.3 Beoordeling	33
3.3.1 Relatie en communicatie	36
3.3.2 Invloed op beleid	36
3.4 Boodschap	37
3.4.1 Wat is op hoofdlijnen uw beeld van Wooninc.?	37
3.4.2 Hebt u een boodschap voor Wooninc.?	37
4 Presteren naar Vermogen	39
4.1 Inleiding	40
4.2 Financiële continuïteit	40
4.2.1 Vermogenspositie	41
4.2.2 Vermogensbeleid	42
4.3 Doelmatigheid	43
4.3.1 Efficiëntie	43
4.4 Vermogensinzet	44
4.5 Prestaties en beoordeling	45
5 Presteren ten aanzien van Governance	47
5.1 Inleiding	48

5.2	Besturing	48
5.2.1	Plan	48
5.2.2	Check	49
5.2.3	Act	50
5.3	Intern toezicht	50
5.3.1	Functioneren van de Raad van Commissarissen	51
5.3.2	Toetsingskader	53
5.3.3	Governancecode	53
5.4	Externe legitimering en verantwoording	54
5.4.1	Externe legitimatie	54
5.4.2	Openbare verantwoording	55
5.5	Beoordeling	55
Bijlagen		57
Bijlage 1: Bronnenlijst		59
Bijlage 2: Geïnterviewde personen		61
Bijlage 3. Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaring		63
Bijlage 4: CV's van de visitatoren		65
Bijlage 5. Position Paper Wooninc.		69
Bijlage 6: Reactie RvC en Directie-bestuur op de visitatie		73
Bijlage 7: Presteren naar Opgaven en Ambities		75

Voorwoord

Het visitatiestelsel

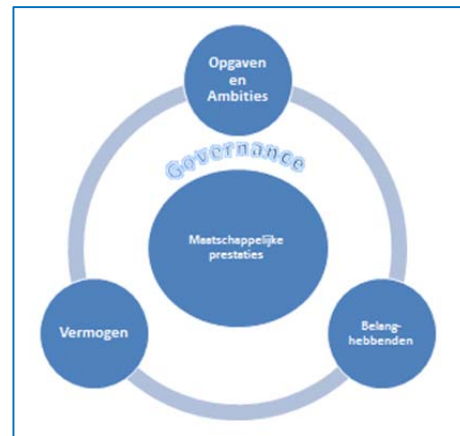
De maatschappelijke visitatie is een instrument voor horizontale verantwoording van de corporatie naar haar belanghebbenden over haar maatschappelijke prestaties. Een maatschappelijke visitatie wordt uitgevoerd volgens een vaste methodiek. Momenteel is dat Methodiek Maatschappelijke Visitatie versie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

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

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

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

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



De kwantitatieve beoordeling van de feitelijke geleverde prestaties wordt weergegeven in een scorekaart. De visitatie resulteert verder in een toelichtende rapportage. In de recensie geeft de commissie, na afloop van de visitatie en alles overziende, een beschouwing over het maatschappelijk presteren van de corporatie. In de recensie worden de verbeterpunten opgenomen. Daarbij gaat het nadrukkelijk om wat er verbetering zou behoeven en niet om aanbevelingen hoe dit kan worden verbeterd.

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

Maatschappelijke visitatie Wooninc. – de aanpak van Ecorys

Wooninc. heeft Ecorys in 2014 opdracht gegeven voor het uitvoeren van een maatschappelijke visitatie. De maatschappelijke visitatie heeft plaatsgevonden in de periode september tot en met februari 2014. Het visitatieteam van Ecorys bestond uit Christine Oude Veldhuis (voorzitter), Bart Witmond (projectleider) en Corinne Vermeulen (algemeen commissielid). De aanpak van Ecorys kende de volgende stappen.

Maanden	aug	sep	okt	nov	dec	jan	feb
Deskresearch							
Startbijeenkomst							
Interne interviews							
Belanghebbenden							
Concept rapport							
Interne bespreking							
Eindpresentatie							
Eindrapport							

De meetschaal

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

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

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

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

Leeswijzer

Deel 1 omvat de beoordeling van de maatschappelijke prestaties in het kort:

- Recensie;
- Scorekaart;
- Samenvatting (profiel, samenvatting en grafische weergave van de resultaten);
- Korte terugblik op het vorige visitatierapport.

Deel 2 bevat de daadwerkelijke rapportage van de maatschappelijke visitatie van Wooninc.

Deel 3 bevat de bijlagen bij het rapport:

- Bronnenlijst;
- Betrokken personen (intern en extern);
- Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaring;
- Cv's van de visitatoren;
- Position Paper Wooninc;
- Uitwerking Presteren naar Opgaven en Ambities.

Tot slot

De leden van het visitatieteam van Ecorys danken allen die in de afgelopen maanden een bijdrage hebben geleverd aan de totstandkoming van deze maatschappelijke visitatie.

Beoordeling maatschappelijke prestaties

Recensie: Sterke speler met eigen profiel

In de recensie geeft de visitatiecommissie -na afronding van de werkzaamheden en het geheel overziende- een reflectie op het maatschappelijk presteren van de corporatie. De recensie legt de verbinding tussen de verschillende lijnen waarlangs naar het maatschappelijk presteren is gekeken. De visitatiecommissie geeft in de recensie haar visie op de sterke punten en het verbeterpotentieel weer. De nu voorliggende visitatie heeft betrekking op de periode: 2010 – 2013.

Trots op de bereikte resultaten

De twee bestuurders van Wooninc. schrijven als slotzin in hun Position Paper voor deze visitatie: “Enfin, een resultaat om trots op te zijn.” In het paper wordt ter onderbouwing van deze trots onder meer gewezen op de gerealiseerde nieuwbouw, de transformatie van de voorraad, de inzet voor jongeren, ouderen en andere bijzondere doelgroepen en de prestaties op het gebied van onderhoud en duurzaamheid. En dat alles met een organisatie die lean & mean is en die een sterke focus heeft op efficiëntie en kostenreductie. De visitatiecommissie kan deze trots begrijpen en herkent in de aangeleverde documentatie en de gevoerde gesprekken de benoemde prestaties.

Ook de vorige maatschappelijke visitatie (rapport PWC van augustus 2010) leidde tot een resultaat waar Wooninc. trots op is. Er is in deze visitatie twee jaar teruggekeken (over 2008 en 2009) en twee jaar vooruit (over 2010 en 2011).¹ De gehanteerde methodiek was 3.0 en die is (cijfermatig) niet goed te vergelijken met de in deze visitatie gehanteerde methodiek 5.0. Het gemiddelde eindcijfer in de voorgaande visitatie was een 7,6. In de rapportage heeft de visitatiecommissie van PWC enkele aanbevelingen gedaan die met name betrekking hebben op het onderdeel presteren naar vermogen:

- Op onderdelen kunnen de invulling en verantwoording van het financieel beleid verbeterd worden (blz. 53);
- Wooninc. weegt bij haar beleidskeuzes niet zichtbaar en in onderlinge samenhang van de diverse projecten verschillende scenario's af. Het verdient aanbeveling een drietal scenario's te onderkennen, te weten een meest waarschijnlijk, een negatief en een positief scenario (blz. 54);
- Wooninc. hanteert bij investeringsbeslissingen niet zichtbaar de IRR (blz. 55).

De visitatiecommissie constateert dat deze punten in de afgelopen jaren goed op orde zijn gekomen. Ook de aanbeveling van de PWC-commissie betreffende het inzichtelijk presenteren van zowel de gerealiseerde als de voorgenomen prestaties (blz. 75) is overgenomen. Op de eigen website plaatst Wooninc. het Jaarbericht dat de voorgenomen prestaties bevat. Het jaarverslag van Wooninc. is inzichtelijk en informatief wat betreft de gerealiseerde prestaties.

Wooninc. heeft in onderhavige visitatie op de commissie indruk gemaakt als een ambitieuze corporatie, zowel met afspraken met belanghebbenden en samenwerkingspartners als met de eigen doelstellingen. Wanneer afspraken en doelstellingen grotendeels worden gerealiseerd, resulteert in de methodiek van de maatschappelijke visitatie een ruim voldoende beoordeling. Dat is het geval bij Wooninc. De visitatiecommissie geeft daarbij aan dat Wooninc. de lat zichtbaar hoog legt en opvalt vanwege duidelijke keuzes en een voortdurend streven naar verbetering en vernieuwing in het maatschappelijk presteren.

¹ Dit is in afwijking van de gebruikelijke aanpak in de maatschappelijke visitatie om vier jaar terug te kijken. Destijds is dit beargumenteerd vanwege de fusie van Wooninc. per 1 januari 2006.

Focus op kerntaak en kiezen voor specifieke doelgroepen

Wooninc. is actief in de regio Eindhoven en heeft ultimo 2014 een bezit van ruim 8.300 verhuureenheden. Dit bezit is in de afgelopen jaren fors gegroeid (2010: ca 7.000), door nieuwbouwactiviteiten maar vooral door fusie (Tradinova Wonen 2010)² en overname van bezit. Vermeldenswaard is in dit verband de overname eind 2012 van het Oirschotse bezit van de in problemen verkerende corporatie Laurentius. De visitatiecommissie heeft de actieve bereidheid om langs deze lijn problemen op te lossen en maatschappelijk te presteren, benoemd als een bijzonder (zesde) prestatieveld en de prestaties van Wooninc. gewaardeerd met een 8.

Wooninc. heeft een goed beeld van de opgaven in het werkgebied. De corporatie is betrokken (geweest) bij het opstellen van verschillende gemeentelijke woonvisies en heeft prestatieafspraken gemaakt met de gemeenten Eindhoven en Geldrop-Mierlo. Op diverse specifieke thema's zijn convenanten en samenwerkingsovereenkomsten gesloten. Voorbeelden zijn het Convenant Huisvestingsopgave Studenten en het Uitvoeringsplan Woonwagencentra's. De gemaakte afspraken zijn in de visitatieperiode ruim voldoende ingevuld. In de eigen ambities van Wooninc. zijn zowel de opgaven in het werkgebied alsook de eigen keuzes goed herkenbaar.

Wooninc. verwacht met name meerwaarde te kunnen realiseren in de regiogemeenten van Eindhoven en door te anticiperen op demografische veranderingen. Woningaanbod voor zowel de oudere als de jongere huishoudens is een groter deel gaan uitmaken van de eigen woningvoorraad. Nieuwbouw, specifieke concepten en de verbouw van kantoren naar studentenhuishoudens dragen bij aan de transformatie van het eigen bezit voor specifieke doelgroepen. Ook de prestaties met betrekking tot goede woonomstandigheden en normale verhuurrelaties met woonwagencentra's is het vermelden waard.

Er is een eigen aanpak ontwikkeld op het gebied van aanpak onderhoudsprojecten. Wooninc. werkte voorheen met de gebruikelijke meerjarenonderhoudsprogramma's. Maar een model waarin 10 jaar vooruit gedacht wordt, ervoer Wooninc. als te rigide. Daarvoor in de plaats gekomen is een systematiek van conditiemetingen, huurdersraadplegingen en budgettering per woning. Daaruit resulteren vervolgens de objecten en de werkzaamheden die men jaarlijks binnen de onderhoudsbegroting uitvoert. De voordelen van deze systematiek zijn meer maatwerk en een grotere efficiëntie. In dit voorbeeld is zichtbaar dat Wooninc. voortdurend zoekt naar hoe het beter en efficiënter kan.

Het kostenbewustzijn en de focus op efficiëntie zijn bij Wooninc. op overtuigende wijze aanwezig. De netto bedrijfslasten zijn in de afgelopen jaren gedaald en in de benchmarkgegevens van het CiP scoort Wooninc. beter dan de referentiegroep en het landelijk beeld. In de diverse beleidsdocumenten en in de interne interviews is het kostenbewustzijn overtuigend naar voren gekomen. Genoemd kunnen nog worden de afweging van 'zelf doen' versus uitbesteden en de realisatie van nieuwbouwprojecten in ketensamenwerking.

In de visitatieperiode was sprake van een reductie van de relatief omvangrijke portefeuille van nieuwbouwprojecten. De nieuwbouwplannen met marktwoningen zijn overwegend overgedaan aan commerciële partijen. Het investeringsvolume en de bijbehorende risico's zijn afgenomen. Dit was nodig om te kunnen blijven voldoen aan de eisen van de externe toezichthouders. Ook is de organisatie aangepast. Projectontwikkeling valt sinds medio 2011 rechtstreeks onder een van beide bestuurders. Dit betekent dat in het proces van projectontwikkeling een toetsingslaag wegvalt. De Raad van Commissarissen heeft door de instelling van de Auditcommissie Vastgoed de betrokkenheid bij vastgoedactiviteiten geïntensiveerd.

² Daarnaast is er de fusie met Woningstichting De Kempen per januari 2015 en de voorgenomen fusie met Vitalis.

Tevreden, maar ook kritische belanghebbenden.

In het Position Paper geven beide bestuurders aan dat de focus op het huisvesten van ouderen, jongeren en bijzondere doelgroepen door buitenstaanders niet altijd wordt herkend. Ook is er de ervaring van frictie met belanghouders en huurders vanwege het zakelijk handelen rondom niet-DAEB bezit en zaken die niet de primaire doelgroep betreffen.

De belanghebbenden die bij deze maatschappelijke visitatie zijn betrokken, beoordelen de prestaties van Wooninc. overwegend als ruim voldoende, maar hebben zich ook op onderdelen kritisch geuit. Dat betreft met name de invloed die zij hebben op het beleid van de corporatie (5,9). In iets mindere mate geldt dat ook voor het aspect van de relatie met de corporatie en de communicatie; deze wordt soms formeel en juridisch genoemd (6,6). De visitatiecommissie constateert dat Wooninc. de belanghouders op een passende en volledige wijze bij het beleid betrekt en de maatschappelijke legitimatie van het eigen handelen serieus neemt. De instelling van een statutair verankerde Raad van Belanghouders met een vrij stevige adviesrol is daarvan een voorbeeld. In de opmerkingen en voorbeelden die de geïnterviewde belanghebbenden hebben gegeven, spreekt soms de teleurstelling vanwege andere verwachtingen door. Het is echter goed om te vermelden dat de corporatie – de verschillende reacties gehoord hebbende – wel de eigen keuzes zal moeten maken.

Het huisvesten van de primaire doelgroep en dan met name de betaalbaarheid van de woningen is door belanghebbenden relatief wat lager beoordeeld (6,4). Hierin spreekt een zorg door – met name van de huurdersvertegenwoordiging – die samenhangt met recente huurprijsverhogingen en het mutatiebeleid. Objectief beschouwd is de betaalbaarheid van de woningen van Wooninc. op orde. Het gemiddeld huurprijsniveau is gelijk aan het landelijk gemiddelde. Op basis van de CiP-registraties bedraagt de huur in het DAEB-gedeelte iets meer dan 60% van de maximaal toegestane huur. Bij mutaties streeft Wooninc. naar een aanpassing tot 80% van maximaal redelijk. Uit de interne interviews is gebleken dat Wooninc. het huurprijsbeleid bij mutaties met begrip voor specifieke situaties toepast. De visitatiecommissie heeft de prestaties op het gebied van huisvesting van de primaire doelgroep beoordeeld met een 7,2 en specifiek op het onderdeel betaalbaarheid een 7,0 toegekend.

Financiën en Governance zijn op orde

Het financieel beleid en de vermogensinzet zijn bij Wooninc. op orde. Ten opzichte van de vorige visitatie zijn de financiële rapportage, het werken met scenario's en het hanteren van de IRR ingevoerd. In de visitatieperiode heeft Wooninc. steeds voldaan aan de normstellingen van de externe toezichthouders.

In de jaren 2010-2013 hebben CFV, WSW en de eigen accountant enkele keren gewezen op kwetsbaarheden in de financiële positie. De relatief grote nieuwbouwinvesteringen leidden tot een omvangrijke leningenportefeuille en tot de noodzaak om voldoende inkomsten uit verkoop van bezit te realiseren. Men benadrukte het belang van een goede kasstroomsturing. Wooninc. heeft mede daarom de nieuwbouwproductie naar beneden bijgesteld en een deel van de nieuwbouwplannen verkocht aan commerciële partijen. De inkomsten uit de verkoop van bezit zijn in de moeizame woningmarkt van de afgelopen jaren goed op orde gebleven, mede door intensieve sturing en monitoring.

De governance is bij Wooninc. op orde, zowel wat betreft de besturing, als het intern toezicht en de legitimatie en verantwoording. De visitatiecommissie constateert een actieve en adequate naleving van de Governancecode 2011; het reglement van de Raad van de Commissarissen behoeft een actualisering en afstemming op de Governancecode.

Waar kan het eventueel nog beter?

De omgang met de belanghebbenden, de maatschappelijke legitimatie en verantwoording zijn bij Wooninc. op orde. De kritische oordelen die de belanghebbenden hebben gegeven op het punt van beleidsbeïnvloeding en relatie met de corporatie, zijn naar de mening van de visitatiecommissie een uitnodiging om het gesprek hierover met hen aan te gaan. Datzelfde geldt voor de huurdersvertegenwoordiging die zich bezorgd toont over de betaalbaarheid van het woningbezit.

De visitatiecommissie vindt de door Wooninc. ontwikkelde aanpak van onderhoudsprojecten en –werkzaamheden interessant. De combinatie van conditiemetingen (jaarlijks een derde van het bezit) huurderstevredenheid en budgettaire kaders is ingezet ten behoeve van meer maatwerk en efficiëntie. De visitatiecommissie nodigt Wooninc. uit om dit in monitoring en evaluaties te onderbouwen en langs die lijn bij te dragen aan sector kennis.

Op enkele onderdelen kan de eigen normstelling of de te behalen prestatie nog wat scherper worden geformuleerd. De eigen norm voor klanttevredenheid is een 7,0 en de prestaties op dit onderdeel liggen al sinds 2007 rond de 7,0. Wellicht kan de lat de komende jaren iets hoger worden gelegd. De inspanningen op het thema energie en duurzaamheid kunnen scherper geformuleerd worden.

Scorekaart

Tabel 1.

Tabel 1:

Perspectief	1	2	3	4	5	6	Cijfer	Gewicht	Eindcijfer
<i>Presteren naar Opgaven en Ambities</i>									
Prestaties in het licht van de opgaven	7,4	7,2	7,2	7,4	7,0	8,0	7,4	75%	7,5
Ambities in relatie tot de opgaven							8,0	25%	
<i>Presteren volgens Belanghebbenden</i>									
Prestaties	6,4	7,0	7,2	7,3	6,7		6,9	50%	6,6
Relatie en communicatie							6,6	25%	
Invloed op beleid							5,9	25%	
<i>Presteren naar Vermogen</i>									
Financiële continuïteit							7,0	30%	7,7
Doelmatigheid							8,0	30%	
Vermogensinzet							8,0	40%	
<i>Presteren ten aanzien van governance</i>									
Besturing	Plan						8,0	33%	7,5
	Check						8,0		
	Act						8,0		
Intern toezicht	Functioneren Raad						8,0	33%	
	Toetsingskader						7,0		
	Governancecode						7,0		
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie						8,0	33%	
	Openbare verantwoording						7,0		

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

Samenvatting

Beoordeling

De nu voorliggende visitatie heeft betrekking op de periode: 2010 – 2013. Wooninc. krijgt de volgende beoordelingen voor de verschillende perspectieven van de maatschappelijke visitatie.

Tabel 2. Beoordelingen

Perspectief	Prestatie	Eindcijfer
Presteren naar Opgaven en Ambities	Ruim voldoende tot goed	7,5
Presteren volgens Belanghebbenden	Voldoende tot ruim voldoende	6,6
Presteren naar Vermogen	Ruim voldoende tot goed	7,7
Presteren ten aanzien van Governance	Ruim voldoende tot goed	7,5

Presteren naar Opgaven en Ambities

7,5

Wooninc. scoort ten aanzien van het Presteren naar Opgaven en Ambities gemiddeld ruim voldoende tot goed. Op alle prestatievelden worden voldoende tot goede cijfers behaald. Als het gaat om de Opgaven leveren met name de prestaties ten aanzien van het huisvesten van de primair doelgroep en (des)investeren in vastgoed hier een positieve bijdrage in. Vanwege de inspanningen van Wooninc. bij de overname van woningen in Oirschot is in deze visitatie een extra (zesde) prestatieveld opgenomen, dat als 'goed' is beoordeeld. Het presteren naar ambities waardeert de commissie met een 8: de ambities van Wooninc. vinden aansluiting op de regionale- en lokale opgaven.

Presteren volgens Belanghebbenden

6,6

De maatschappelijke prestaties van Wooninc. worden door de belanghebbenden gemiddeld beoordeeld met een 6,6. Daarbij is een verschil te zien in de beoordeling van de prestatievelden; de prestaties op het veld 'huisvesting primaire doelgroep' worden lager gewaardeerd dan de andere velden. Maatschappelijk betrokkenen zijn kritisch waar het gaat om de invloed die zij op het beleid van Wooninc. kunnen uitoefenen. Daarnaast liggen er kansen voor verbetering op het gebied van de relatie en communicatie.

Presteren naar Vermogen

7,7

Wooninc. voert een onderbouwd financieel beleid en voldoet aan de gestelde eisen en normstellingen van de externe toezichthouders. Er zijn in de visitatieperiode door de externe toezichthouders aandachtspunten uitgesproken, onder meer omdat de leningenportefeuille relatief omvangrijk is (Loan to Value). Het prestatieveld financiële continuïteit wordt beoordeeld met een 7, mede vanwege het bewust en actieve vermogensbeleid. De benchmarkcijfers laten zien dat Wooninc. een efficiënte organisatie is in vergelijking met collega-corporaties. Wooninc. zet het vermogen zo goed mogelijk in om maatschappelijk rendement te bereiken. Hierover wordt adequaat verantwoording aan de maatschappij afgelegd. De doelmatigheid en de inzet van het vermogen krijgen beide een 8. De gemiddelde beoordeling voor presteren naar vermogen komt uit op een 7,7.

Presteren ten aanzien van Governance

7,5

De planning- en controlcyclus bij Wooninc. functioneert goed. Plan, check en act zijn beoordeeld met een 8. Positief is de doorwerking van de strategische ambities naar concrete activiteiten en de monitoring daarvan. De Raad van Commissarissen vult de rollen van toezichthouder, werkgever en klankbord adequaat in. Het toetsingskader van Wooninc. is compleet en wordt actief gehanteerd. Wooninc. onderschrijft de Governancecode en past deze actief en alert toe. Wooninc. betreft de belanghebbenden bij beleidsvorming en is met hen in dialoog over de uitvoering van het beleid. Met de statutair verankerde Raad van Belanghouders en

de huurdersbetrokkenheid bij het beleid worden pluspunten benoemd. Er wordt op passende wijze verantwoording aan de maatschappij afgelegd. De gemiddelde beoordeling van het presteren op het aspect van governance is een 7,5.

1 Profielschets

Werkgebied

Wooninc. is werkzaam in de stad en regio Eindhoven, waarbij het meeste bezit is gelegen in Eindhoven. Wooninc. verhuurt eveneens woningen in de gemeenten Geldrop-Mierlo, Waalre, Veldhoven, Heeze-Leende, Best en sinds 2013 in Oirschot. Het toelatingsgebied van Wooninc. is Eindhoven e.o. Wooninc. is in 2010 gefuseerd met de Stichting Tradinova Wonen. Door toevoeging en overname van bezit in Oirschot lag het aantal wooneenheden dat in beheer is eind 2013 op circa 8.317. Vanaf 2013 zijn twee fusies in voorbereiding, met Vitalis Sociale Woonvormen (vastgoedportefeuille) en Woningstichting de Kempen. Laatstgenoemde fusie is geëffectueerd per 1 januari 2015. De corporatie behoort volgens de systematiek van het CFV tot de referentiegroep corporaties met een gemiddeld profiel. In totaal behoort een derde deel van de 381 corporaties tot deze referentiegroep.

Woningbezit

Het woningbezit van Wooninc. bestaat voor een groot gedeelte uit eengezinswoningen en gestapelde woningbouw met lift. Verder valt op dat één op de vier woningen gebouwd is in de '70-er jaren van de vorige eeuw en dat nog eens een kwart is gebouwd in de jaren na 2000. Wooninc. heeft in vergelijking met de referentiegroep een relatief jong bezit. De samenstelling van het woningbezit past bij een woningcorporatie, die actief is in een grote stad als Eindhoven en het omliggende verstedelijkte gebied, met zowel grondgebonden als gestapelde woningen.

Tabel 1.1 Woningbezit Wooninc.

Type woningen	Wooninc.	Landelijk
Eengezinswoningen	34,1%	42,4%
Meergezinsetagebouw zonder lift t/m 4 lagen	11,2%	26,2%
Meergezinsetagebouw met lift	30,7%	14,1%
Hoogbouw	18,8%	11,5%
Onzelfstandige overige wooneenheden	5,2%	5,8%
Totaal	100,0%	100,0%

Bron: CIP (2013), Wooninc., Centraal Fonds Volkshuisvesting.

De woongelegenheden van Wooninc. hebben een gemiddeld huurprijsniveau van € 445 per maand. De huurprijzen liggen lager dan die van de referentiegroep (€ 459) en gelijk aan het landelijk gemiddelde. Voor de huurwoningen die in de DAEB-categorie vallen, bedraagt de huur 60,8% van de maximaal toegestane huur. Voor de niet-DAEB woningen gaat het om 88,9% van de maximaal toegestane huur. Dit is voor DAEB lager en voor niet-DAEB hoger dan die van de referentiegroep en het landelijk gemiddelde.

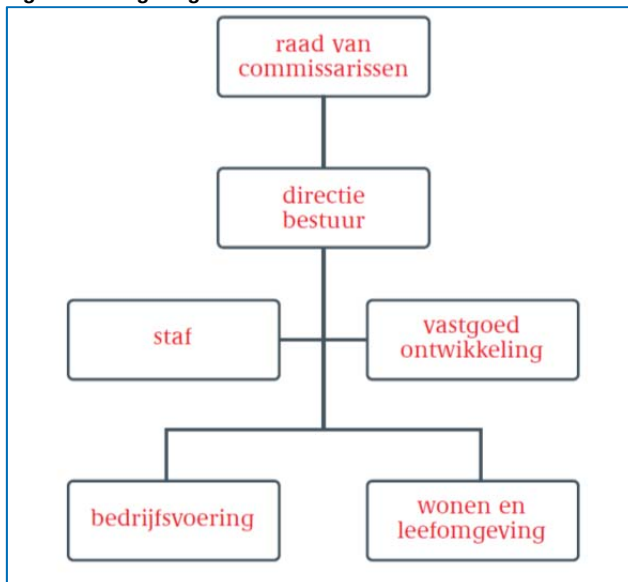
Het relatief jonge woningbezit van Wooninc. is de reden dat het gemiddeld puntenaantal woningwaardering voor de gemiddelde huurwoning in de DAEB-categorie hoger ligt (154) dan het gemiddelde bij de referentiegroep (148) en de landelijke benchmark (140). Vervolgens kan de de huurprijs van Wooninc. in relatie worden gebracht met het kwaliteitsniveau van de woningen.. De gemiddelde huurprijs per kwaliteitspunt is lager (€ 2,96) dan de referenties (€ 3,04) en het landelijk beeld (€ 3,12). Bij Wooninc. krijgt de huurder relatief veel waar voor zijn geld.

Organisatie

Wooninc. is een corporatie met (eind 2013) 92 medewerkers (75 fte). Het bestuur wordt gevormd door twee directeur-bestuurders die worden ondersteund door een managementteam bestaande uit

twee managers: Wonen en leefomgeving en Bedrijfsvoering. De Raad van Commissarissen bestaat uit vijf leden, waarvan twee op voordracht van de huurdersorganisatie SHW. Wooninc. heeft een Raad van Belanghouders met een statutaire positie die bewaakt dat Wooninc. aan haar maatschappelijke doelstelling blijft voldoen. Deze raad heeft tevens een adviesrol in de benoeming van nieuwe commissarissen en bij het bepalen van de beloning van commissarissen. In het hoofdstuk Presteren ten aanzien van Governance wordt een toelichting gegeven op het intern toezicht.

Figuur 1.1 Organogram Wooninc.



Bron: Wooninc.website.

Verbindingen

Wooninc. had per 31 december 2013 de volgende deelneming en structuur (bron jaarverslag 2013):

Stichting Wooninc. is 100% aandeelhouder van:

- Wooninc. Producten en Diensten BV: beheer van VVE en exploiteren van diensten, zoals het verhuren van parkeerplaatsen en het beheer van woonwagenlocaties van derden;
- Wooninc. Beheer Deelnemingen BV, participeerde tot 2012 voor 30% in Lichtrijk Beheer B. De overige aandelen van Lichtrijk Beheer BV waren in handen van de Eindhovense corporaties Woonbedrijf (30%), Trudo (30%) en 'thuis (10%); deze vier corporaties hadden middels deze BV een belang van 50% in Netwerk Exploitatie Maatschappij Eindhoven (NEMe), de vennootschap die belast was met de uitrol van glasvezel in de stad Eindhoven. De andere 50% was in handen van Reggefiber BV, een particuliere organisatie die participeert in glasvezelprojecten. In 2011 is door partijen (Reggefiber BV en Lichtrijk Beheer BV) een onderhandelingsovereenkomst tot verkoop van de aandelen getekend, die begin 2012 tot een intentieovereenkomst heeft geleid. De daadwerkelijke verkooptransactie heeft in 2012 plaatsgevonden. Aansluitend is het besluit genomen om te komen tot liquidatie van Lichtrijk Beheer B.V.; deze is in 2013 geëffectueerd.

2 Presteren naar Opgaven en Ambities



2.1 Inleiding

Het eerste onderdeel waarop het presteren van Wooninc. wordt beoordeeld, is naar Opgaven en Ambities. De feitelijke maatschappelijke prestaties in de afgelopen vier jaar worden beoordeeld in het licht van de externe opgaven. Eerst wordt ingegaan op de wijze waarop de opgaven en ambities formeel zijn vastgelegd. Vervolgens wordt een duiding gegeven van de maatschappelijke prestaties die de corporatie heeft geleverd gedurende de visitatieperiode. Hierna vindt de beoordeling plaats waarbij de prestaties worden gerelateerd aan de opgaven per prestatieveld. Tot slot wordt een oordeel gegeven in hoeverre de eigen ambities passen bij de externe opgaven.

2.2 Opgaven

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

2.2.1 Regionale opgaven

Woonvisie regio Eindhoven, samen werken aan drie uitdagingen voor de regio, 2011-2020

Deze regionale woonvisie richt zich op de uitdagingen die de 21 regiogemeenten gezamenlijk kunnen en moeten oppakken in de periode tot 2020. Voor de periode 2011-2020 staan in de Regionale Woonvisie de thema's uitgewerkt die in de regio Eindhoven centraal staan.

Dit zijn:

- Meer aandacht voor huisvesting van kenniswerkers en lage-lonenmigranten: de Stuurgroep Arbeidsmigranten van het SRE streeft naar een gezamenlijke verklaring waarin onder andere overheden, corporaties en werkgevers het welzijn en de huisvesting van de arbeidsmigrant samen goed willen regelen;
- Naar een nieuw evenwicht van sterke steden en een vitaal landelijk gebied: de taak van SRE is om dit denken vanuit het wonen verder vorm te geven, waarbij uiteindelijk kwalitatieve afspraken gemaakt kunnen worden, passend bij de identiteit en kwaliteit van de specifieke gemeenten;
- Duurzaam vernieuwen en transformeren van de bestaande voorraad; deze opgave bestaat uit drie componenten: inspelen op demografische ontwikkelingen, het energievraagstuk en het herbestemmen/transformeren van kantoor- en werklocaties.

Bestuursconvenant Stedelijk Gebied Eindhoven (2013)

De gemeenten van het Stedelijk Gebied Eindhoven zien hun samenwerking als noodzaak vanuit hun gezamenlijke verantwoordelijkheid voor een optimale ontwikkeling van dit specifieke gebied. Deze gemeenten werken dan ook gezamenlijk aan de ambitie uit het Brainport2020-programma om tot de technologische top-3 van Europa en de top-10 van de wereld te horen. Omdat de gemeenten er gezamenlijk van overtuigd zijn, dat een sterke economie de drager van het welzijn van hun regio is, waarvan al hun inwoners kunnen profiteren. Vanuit de historie van de samenwerking in het stedelijk gebied Eindhoven (BOR) werken de gemeenten primair samen op de thema's Wonen en Werken. Naast deze thema's vraagt het stedelijk gebied in de nabije toekomst, zeker in dit economisch tij, ook om samenwerking op nieuwe terreinen, zoals bovenlokale voorzieningen, cultuur, sport en evenementen.

2.2.2 Lokale opgaven

Startnotitie Woonvisie Eindhoven 2030

De gemeente Eindhoven wil tot een nieuwe Woonvisie komen en de startnotitie is daar een eerste stap voor. Deze startnotitie is opgesteld op basis van interne en externe gesprekken, waarin onder meer is gesproken met woningcorporaties, huurdersorganisaties en onderwijs- en kennisinstellingen. Er wordt een nieuwe visie opgesteld omdat de wet- en regelgeving op landelijk niveau is veranderd en nog verder zal worden aangepast. Dit heeft onder meer impact op het werkveld en investeringsmogelijkheden van de corporaties. Op bovenlokaal niveau zijn in de afgelopen jaren nieuwe afspraken gemaakt, zoals het Bestuursconvenant Stedelijk Gebied. De thema's in de nieuwe woonvisie zijn op basis van de twee hieronder aangegeven dimensies geordend, waarbij uiteraard sprake is van onderlinge relaties.

Basis op orde:

- Betaalbare woningvoorraad en voldoende beschikbaarheid, streven naar een passend woningaanbod voor groepen met een kwetsbare positie op de woningmarkt. Tevens gaat het om voldoende beschikbaarheid van woningen voor specifieke groepen, zoals starters, huishoudens met een middeninkomen tot 43.000 euro, woonwagenbewoners, statushouders en huishoudens met urgentie op de woningmarkt;
- Leefbare wijken en buurten: blijven inzetten op de kwaliteit van wijken en buurten maar minder grootschalige (fysieke) ingrepen;
- Wonen en zorg: het ontstaan van nieuwe opgaven op het snijvlak van wonen/specifieke woonvormen, de leefbaarheid in de wijk en de organisatie van de zorg.

Versterken onderscheidend vermogen:

- Aantrekken en behouden van talent en werknemers;
- Werken aan de transformatie van de bestaande stad: een toenemende focus op binnenstedelijke en transformatieopgaven;
- Eindgebruiker aan zet: streven naar gedifferentieerde woonmilieus met een grotere invloed van de eindgebruiker.

De huidige planning is om de nieuwe Woonvisie in de tweede helft van 2015 door de gemeenteraad te laten vaststellen. De nieuwe woonvisie moet de basis gaan vormen voor de prestatieafspraken met de corporaties voor de komende jaren. In oktober 2014 zijn op hoofdlijnen de afspraken voor 2015 en verder gemaakt. Hierbij is gebruik gemaakt van de concept-woonvisie.

Woonvisies regiogemeenten

Wooninc. is in een aantal regiogemeenten werkzaam; een groot deel van deze gemeenten heeft een Woonvisie opgesteld:

- Woonvisie Veldhoven 2010-2014 'Meer dan wonen alleen';
- Woonvisie 2009-2013, gemeente Oirschot;
- Woonvisie Waalre 'Woonvisie 2013, Voor nu en straks';
- Woonvisie Heeze-Leende. 'Een topwoonmilieu'.

Uit de gesprekken die de visitatiecommissie met een aantal gemeenten heeft gevoerd, kwam naar voren dat Wooninc. betrokken is bij het opstellen van de (nieuwe) woonvisies.

Prestatieafspraken met gemeenten

Wooninc. heeft voor het tijdvak van de visitatieperiode prestatieafspraken gemaakt met de gemeente Eindhoven. In het jaar 2010 gebeurde dit nog in de vorm van afspraken tussen de gemeente en Wooninc., waarbij voor de volgende beleidsvelden afspraken waren gemaakt:

huisvesting van doelgroepen, kwaliteit van woning en woonomgeving, balans tussen vraag en aanbod, wijkvernieuwing, leefbaarheid, vergroten van de keuzevrijheid, versterken van het stadscentrum en dienstverlening. In 2011 is via een informatiebrief kenbaar gemaakt dat de gemeente en de corporaties af willen van deze vorm van prestatieafspraken en naar een 'duurzaam partnerschap' willen. In 2012 is dit verder uitgewerkt met een zestal thema's: duurzame stad, aantrekkelijke woonmilieus, sociale stijging, migratie en gastvrijheid, slim samenwerken en wonen en zorg in combinatie met glasvezel. Voor het jaar 2013 wordt er focus in de afspraken gebracht door de benoeming van drie thema's: *Woningmarkt*: beschikbaarheid en betaalbaarheid, *Duurzame stad in Brainport*: groene woningen en zelfvoorzienende wijken, *Supervillage*: onderscheidende woon- en werkmilieus. Tot slot wordt in 2014 vastgesteld dat partijen zullen werken met collectief te behalen resultaten, maar dat er eveneens individuele resultaten op de beleidsvelden betaalbaarheid, beschikbaarheid en kwaliteit zullen worden gemaakt.

De prestatieafspraken met de gemeente Geldrop-Mierlo gelden voor het tijdvak 2010-2015 en zijn gemaakt tussen de gemeente, Woonbedrijf, Compaen en Wooninc.

In de gemeente Oirschot heeft Wooninc. in 2013 bezit verworven en met deze gemeente zijn voor 2014 afspraken gemaakt, onder meer over de onderwerpen nieuwbouw, duurzaamheid en woonwagens.

Met de overige gemeenten in het werkgebied heeft Wooninc. voor de visitatieperiode geen prestatieafspraken gemaakt omdat het bezit daar gering is.

Uitvoeringsplan woonwagenlocaties, gemeente Eindhoven 2008-2012

De betrokken partijen bij dit Uitvoeringsplan zijn de gemeente Eindhoven en Wooninc. De gemeente is verantwoordelijk voor het woonwagen- en handhavingsbeleid; grondeigenaar en beheerder van openbare ruimte rondom standplaats of woonwagenwoning.

Wooninc. is op haar beurt verantwoordelijk voor de uitvoering van het uitbreidings- en verbeteringsproject, is eigenaar/verhuurder van standplaatsen en woonwagens en is ook verantwoordelijk voor de toewijzing. Wooninc. is het aanspreekpunt voor woonwagenbewoners met betrekking tot het beheer op de woonwagenlocaties en het toewijzingsbeleid.

Dit uitvoeringsplan is opgesteld als uitwerking van het centrale thema huisvesting en vertaald in drie actiepunten:

- Uitbreiden van het aantal standplaatsen (en woonwagenwoningen) tot ca. 190 in 2010;
- Verbeteren van het functioneren van de wachtlijsten voor een standplaats;
- Faciliteren en stimuleren van de overstap van een woonwagen naar een woonwagenwoning of reguliere huisvesting.

Regionale Verklaring Arbeidsmigranten (2013)

Een werkgroep (waarvan Wooninc. de leiding heeft) bestaande uit de gemeente Eindhoven, Woonbedrijf, Wooninc., Domein en Stichting Srada (voorlichting en advies voor en over arbeidsmigranten) heeft een notitie 'Huisvesting van MOE-landers' opgesteld. In november 2013 heeft Wooninc. in SRE-verband de 'Regionale Verklaring Arbeidsmigranten' getekend. Hierin is de noodzaak tot samenwerking onderschreven, waarbij de partijen gezamenlijk willen komen tot een zo goed mogelijke, passende en eenduidige huisvesting van de arbeidsmigranten in de regio.

Convenant Huisvestingsopgave Studenten 2012-2020

In 2013 heeft Wooninc. het convenant Huisvestingsopgave Studenten 2012-2020 getekend samen met de gemeente Eindhoven, TU-Eindhoven/studenten, Summa College, Woonbedrijf,

Vastgoed Belang, Fontys en Trudo. De voornaamste opgave voor de partijen luidt: het realiseren van voldoende en betaalbare en op de vraag aansluitende huisvesting voor studenten op de juiste plek en zoveel mogelijk binnen de ring van de stad. Een andere opgave voor partijen is voldoende huisvesting beschikbaar stellen voor internationale studenten (tot 2020 1.500 eenheden: 850 eenheden om in de verwachte groei te voorzien en 650 eenheden in het kader van de vervangingsopgave en de gewenste verschuiving van studenten die niet in Eindhoven wonen). Minimaal 70% daarvan zou zelfstandige eenheden of kamers met eigen voorzieningen moeten zijn.

Overige samenwerkingsovereenkomsten

Wooninc. heeft niet alleen met de gemeenten afspraken gemaakt. Ook met de huurders zijn afspraken gemaakt over de wederzijdse rechten en plichten; die zijn vastgelegd in een samenwerkingsovereenkomst tussen Wooninc. en SHW (2011). In datzelfde jaar is een samenwerkingsovereenkomst DOOR! getekend tussen hulpverlenende instellingen en woningcorporaties in Eindhoven, waaronder Wooninc.

Een intentieovereenkomst tot samenwerking (2011) heeft Wooninc. getekend samen met de Stichting Wooninitiatief Waalre projecten. Deze stichting heeft het doel het realiseren en in stand houden van kleinschalige woonvoorzieningen voor mensen met een verstandelijke beperking en/of stoornis die in staat zijn om met begeleiding zelfstandig te wonen. Wooninc. is reeds gestart met de herontwikkeling van het Brabantia-terrein in Waalre. De bouw van de woningen voor de bijzondere doelgroep is in september 2014 gestart. In de zomer van 2015 levert Wooninc. de eerste 19 koopappartementen op in Brabantia.

De samenwerkingsovereenkomst Extramurale zorg Kastanjehof met de Stichting Ananz dateert uit 2003. In 2008 is een samenwerkingsovereenkomst gesloten met de Stichting Fokus inzake de exploitatie van de ADL-clusters Grasrijk en Hof van Eden in Eindhoven. Wooninc. werkt in het PEC (Platform Eindhovense Corporaties) samen met 'thuis, Trudo en Woonbedrijf als het gaat om zaken van gemeenschappelijk belang voor de gemeente Eindhoven.

De samenwerkingsovereenkomst welke Wooninc. afsloot met Centraal Wonen Lismortel heeft betrekking op de woningtoewijzing van de woningen in deze woongemeenschap. In 2014 heeft Wooninc. de beheerovereenkomst Woongemeenschap Aquarius/Wooninc. geactualiseerd, welke betrekking heeft op de woongemeenschap voor ouderen Aquarius.

2.3 Prestaties in het licht van de opgaven

De beoordeling van de gerealiseerde maatschappelijke prestaties van Wooninc. ten aanzien van Presteren naar Opgaven is gebaseerd op de volgende informatie:

- Gemaakte prestatieafspraken met gemeenten in de periode 2010-2013;
- Overige samenwerkingsovereenkomsten;
- Strategische beleidsplannen;
- Jaarbegrotingen en activiteitenplannen 2010-2013;
- Verantwoording prestatieafpraak woonruimteverhuur Eindhoven 2011-2013;
- Verantwoording prestatieafpraak duurzaamheid Eindhoven 2012 en 2013;
- Tertiaalrapportages, voortgangsrapportages;
- Jaarverslagen 2010-2013.

Bij de beoordeling is zoveel mogelijk gebruik gemaakt van kwantitatieve methoden. Waar dit niet mogelijk was, is de beoordeling gemaakt aan de hand van kwalitatieve informatie uit de documentatie. Een gedetailleerd overzicht is opgenomen in bijlage 6. Het oordeel over de

prestaties in het licht van de opgaven telt voor 75% mee in het eindoordeel van Presteren naar Opgaven en Ambities. De andere 25% wordt gevormd door het oordeel over de passendheid van de eigen ambities bij de externe opgaven. In bijlage 6 is een overzicht gegeven van de sub-beoordelingen van de prestatievelden.

2.3.1 Huisvesting van de primaire doelgroep

7,4

Onder het prestatieveld huisvesting van primaire doelgroepen vallen woningtoewijzing, doorstroming en betaalbaarheid. De commissie is van mening dat Wooninc. op al deze onderwerpen de opgaven en afspraken op ruim voldoende wijze heeft ingevuld. Dit prestatieveld wordt gewaardeerd met een gemiddeld eindcijfer van 7,4. Op meerdere onderwerpen overtreffen de prestaties de opgaven, zoals het passend huisvesten van arbeidsmigranten, woonwagenbewoners, studenten, sporttalenten en urgenten. In bijlage 6 is te zien dat voor deze prestaties hogere beoordelingen zijn toegekend.

Bij de woningtoewijzing moet Wooninc. zich houden aan de Europese richtlijn die eist dat corporaties minimaal 90% van de betaalbare huurwoningen moeten toewijzen aan huishoudens met een lager inkomen (2013: < € 34.229). Wooninc. heeft hier in alle visitatiejaren aan voldaan. Tijdens de gehele visitatieperiode zijn voldoende beschikbare huurwoningen aangeboden via het systeem 'Kansrijkhuren'. Dit is een woningruimteverdelingssysteem via het aanbieden en loten van huurwoningen dat Wooninc. samen met corporatie Trudo hanteert. Woningzoekenden hoeven zich niet vooraf in te schrijven en er worden geen wachtlijsten gehanteerd. Het voordeel van dit systeem is dat woningzoekenden een grote keuzevrijheid hebben. Voor bepaalde doelgroepen wordt maatwerk geleverd, bijvoorbeeld bij de verhuur van ouderenwoningen (Wooninc.Plus-gebouwen). Op basis van de prestatieafpraak met Eindhoven in 2010 heeft een evaluatie plaatsgevonden van het Kansrijkhuren. Daaruit blijkt dat woningzoekenden het systeem over het algemeen positief beoordelen.

Wooninc. heeft in kwantitatieve zin voldoende betaalbare woningen beschikbaar voor de primaire doelgroep. Voor 2010 gold de afspraak dat Wooninc. jaarlijks 600 bestaande huurwoningen voor verhuur zou aanbieden. In de periode 2010-2013 heeft de corporatie jaarlijks gemiddeld 700 wooneenheden verhuurd en heeft het aanbod boven 600 huurwoningen gelegen.

Met de gemeente Eindhoven heeft Wooninc. de afspraak gemaakt om zich in te zetten voor middeninkomens (33.000 tot 43.000 euro) die lastig aan een huur- of koopwoning komen; onder meer door de omzetting van sociale huurwoningen naar geliberaliseerde woningen, de wijze waarop de corporaties de 90-procentsnorm hanteren en de bouwproductie. Tot nu toe zijn geen afspraken gemaakt over de omzetting van sociale huurwoningen naar geliberaliseerde woningen, maar bij het nieuwbouwproject De Grijsse Generaal heeft wel een omzetting plaatsgevonden van koopappartementen in de vrije sector naar huurappartementen. De genoemde onderwerpen zullen in de nieuw op te stellen Woonvisie worden meegenomen en in de op te stellen prestatieafspraken.

Met betrekking tot het onderwerp 'betaalbaarheid' is met de gemeente Geldrop-Mierlo afgesproken dat de kernvoorraad (betaalbare huurwoningen) van Wooninc. tijdens de duur van de prestatieafspraken zoveel mogelijk behouden zou blijven. Hier heeft Wooninc. aan voldaan; van de 1.018 woningen die Wooninc. in deze gemeente in bezit heeft, valt 98% binnen de categorie 'betaalbaar' en alle huurwoningen vallen onder de huurtoeslaggrens. Aan het behouden van starters binnen de gemeente heeft Wooninc. een bijdrage geleverd door de oplevering van specifieke starterswoningen. De verkoop van huurwoningen draagt eveneens bij aan het aanbod woningen voor starters; de gemiddelde verkoopprijs van deze woningen ligt met € 145.000 (2013) binnen het bereik van een deel van de startende huishoudens. In Geldrop-Mierlo heeft Wooninc.

volgens de visitatiemethodiek voldoende inspanningen geleverd om de voorraad betaalbaar te houden.

Over het aandeel van de corporaties in het huisvesten van stedelijk urgent woningzoekenden maken de corporaties een afspraak naar rato van de omvang van het bezit. Voor 2010 is het aantal statushouders en generaal pardonners bekend dat Wooninc. heeft gehuisvest. Voor de jaren erna wordt in het document 'Verantwoording woonruimteverhuur 2011, 2012 en 2013 door de Eindhovense woningcorporaties gezamenlijk gerapporteerd over de verhuringen aan reguliere doelgroepen, Stedelijke Urgenten en Voorrangregelingen (o.a. Bijzondere Klanten, CIZ-indicatie, Statushouders). Wooninc. heeft naar rato van het woningbezit in Eindhoven bijgedragen aan de huisvesting van deze doelgroepen. Door het inzetten van panden voor generaal pardonners en de levering van een pand voor alleenstaande minderjarige asielzoekers, heeft Wooninc. op dit onderwerp hogere prestaties geleverd dan was afgesproken.

Met de gemeente Geldrop-Mierlo heeft Wooninc. in de prestatieafspraken 2010-2014 afgesproken dat Wooninc. jaarlijks gegevens aanlevert over de vraag van de primaire doelgroep. Hier valt onder het aantal advertenties, het aantal reacties en het aantal verhuringen in de gemeente en het aantal afwijzingen per aangeboden woning en de mutatiegraad. Wooninc. levert deze gegevens volgens afspraak aan de gemeente. Ook staat in deze prestatieafspraken dat de gemeente en Wooninc. onrechtmatige bewoning van huurwoningen willen tegengaan. Wooninc. laat zien dat zij standaard optreedt tegen onrechtmatige bewoning. Daarnaast vinden partijen het van belang dat zoveel als mogelijk huisuitzettingen worden voorkomen. Wooninc. neemt deel aan het overleg over specifieke gevallen. In een vroegtijdig stadium pleegt Wooninc., samen met haar maatschappelijke partners, inzet ter voorkoming van uitzettingen. Dit geldt voor het gehele werkgebied van Wooninc.

De focus van Wooninc. ligt onder meer op het huisvesten van starters en jongeren. Deze doelgroep zien we terug in het convenant Studentenhuisvesting en Kenniswerkers. Wooninc. heeft in de visitatieperiode nieuw aanbod gecreëerd voor deze doelgroep. Een voorbeeld hiervan is het project 'JOEP', een transformatie van een bestaande pand tot 35 studio's voor jongeren en 8 atelierruimtes. Een ander voorbeeld is het Picuskade-project, waar huurstudio's voor jongeren gerealiseerd worden, evenals in het oude kantoor van Wooninc. Ook heeft Wooninc. geparticipeerd in een onderzoek naar de huisvesting voor kort verblijf (short-stay en mid-stay) en een onderzoek naar de omvang van de doelgroep in Eindhoven. Tot slot heeft Wooninc. zich ingezet voor de huisvesting van topsporters, in het kader van het samenwerkingsverband CTO. Momenteel huisvest de corporatie op 21 adressen in de stad topsporters.

Wooninc. is in de regio de grootste beheerder van woonwagendplaatsen en woonwagewoningen. Op 23 woonwagenlocaties verspreid in stad en regio is de corporatie verantwoordelijk voor 78 woonwagewoningen en 175 standplaatsen. Voor de gemeente Eindhoven beheert Wooninc. 55 standplaatsen. De gemeente heeft voor de periode 2008-2012 het Uitvoeringsplan Woonwagenlocaties opgesteld. Op basis daarvan worden kandidaten voorgedragen en door corporaties, waaronder Wooninc., in een reguliere woning gehuisvest. De taakstelling betreft gemiddeld 1 huisvesting per corporatie per jaar. Wooninc. heeft in de periode 2010-2013 3 woonwagenbewoners gehuisvest in reguliere woningen. Met de gemeente Veldhoven en Stichting Stimulans heeft Wooninc. een intensieve samenwerking in het beheer van de woonwagenlocaties. In Veldhoven zijn alle woonwagens gesloopt en vervangen door 45 woonwagewoningen. In Veldhoven is in 2012 met de opening van de ontmoetingsruimte voor onder andere de Romagemeenschap de vernieuwing van de locaties definitief afgerond. Dit is een accommodatie waarin onder meer activiteiten voor de jeugd worden georganiseerd. Voor de bewoners is de MFA tevens een kerk.

Een nieuwe doelgroep voor de corporaties vormt de arbeidsmigrant. Wooninc. heeft zich met twee andere corporaties en de gemeente Eindhoven aangesloten bij het Regionaal Convenant Arbeidsmigranten. Doelstelling is om voor langere tijd tot een passend huisvestingsaanbod voor arbeidsmigranten uit de MOE-landen te komen. In 2018 moeten er door partijen 1.000 verblijfsplaatsen zijn gerealiseerd. Wooninc. is voorzitter van de werkgroep die zich met dit thema bezighoudt en heeft diverse (nieuwe) locaties onderzocht. Wooninc. heeft wat betreft bestaande locaties het complex Genderhof aangemerkt voor de huisvesting van arbeidsmigranten. Rekening wordt gehouden met het in 2014 huisvesten van circa 40 huishoudens aldaar, wat volgens Wooninc. een realistische target is. De contacten met het Migranten Informatie Punt zijn geïntensiveerd. Wooninc. maakt met hen deel uit van een huisvestingscommissie. Tot slot heeft Wooninc. gefaciliteerd in het aanbieden van lesruimte en het voorlichtingsmateriaal voor deze groep gemaakt.

2.3.2 Huisvesting van bijzondere doelgroepen

7,2

In de visitatieperiode heeft Wooninc. zich ingezet voor voldoende en betaalbare woningen voor senioren, mensen met een beperking en andere kwetsbare groepen op de regionale woningmarkt. Wooninc. heeft de afspraken op ruim voldoende wijze ingevuld hetgeen resulteert in een eindbeoordeling van gemiddeld een 7,2.

Met het concept Wooninc.Plus richt de corporatie zich specifiek op de nieuwbouw van wooneenheden voor ouderen. In de visitatieperiode is een aantal nieuwe projecten onder deze noemer opgeleverd, onder meer het project Brabantia en levensloopbestendige woningen in De Grijze Generaal. Bij het renoveren van woningen wordt ook voldoende rekening gehouden met senioren en hun wensen op het gebied van levensloopbestendigheid. Overeenkomstig de prestatieafspraken met Eindhoven wordt jaarlijks geïnvesteerd in het opplussen van seniorenwoningen (aanbrengen WMO-voorzieningen in de woning).

De woningtoewijzing aan DOOR! kandidaten was passend bij de afspraken die hierover zijn gemaakt. Deze doelgroep tekent, gekoppeld aan een huurwoning, ook een begeleidingscontract met een van de hulpverlenende instanties. Gemiddeld is aan 12% van alle DOOR! kandidaten passende huisvesting geboden.

Tijdens de visitatieperiode heeft Wooninc. zich actief ingezet voor de huisvesting van bijzondere doelgroepen, zoals jongeren met autisme, jong volwassenen met een lichte geestelijke handicap en personen met een ernstige lichamelijke handicap. Samen met andere partijen ontwikkelde Wooninc. verschillende initiatieven en projecten. Een voorbeeld is de transformatie van het voormalig kantoor van Wooninc. (OLV8) waar 34 woonstudio's worden verhuurd aan Stumass, ten behoeve van autistische jongeren die zij begeleiden in de schoolperiode. Op het voormalige Brabantia-terrein in Aalst realiseert Wooninc. in samenwerking met Wooninitiatief Waalre (WIW) 10 appartementen voor jong volwassenen met een lichte verstandelijke beperking of een vorm van autisme. Dit project is medio 2015 gereed. Wooninc. heeft daarnaast samenwerkingsovereenkomsten met Stichting Fokus en Stichting Ons Plekje, waaruit in de visitatieperiode diverse projecten zijn voortgekomen.

2.3.3 Kwaliteit van woningen en woningbeheer

7,2

Het prestatieveld 'kwaliteit van woningen en woningbeheer' bestaat uit de onderwerpen woningkwaliteit, kwaliteit van dienstverlening en energie/duurzaamheid. Wooninc. heeft de afspraken omtrent kwaliteit van woningen en woningbeheer op ruim voldoende wijze ingevuld en dit prestatieveld wordt door de commissie gewaardeerd met een eindcijfer 7,2.

Wooninc. heeft zich tijdens de visitatieperiode ruim voldoende ingezet voor verbetering van de dienstverlening aan huurders. Zo worden (ex)huurders continue ondervraagd bij intake, outtake, reparatieverzoeken en groot onderhoud. In 2011 en 2013 heeft een uitgebreid klanttevredenheidsonderzoek plaatsgevonden, uitgevoerd door Interface. Daarnaast is er een tweejaarlijks klanttevredenheidsonderzoek voor dienstverlening op de woongebouwen met beheerder/huismeester. Wooninc. streeft naar resultaten die in de eerste plaats moeten leiden tot tevreden bewoners en woningzoekenden. Op alle onderdelen die uitdrukking geven aan huurdertevredenheid streeft zij minimaal een waardering van een 7 na. Jaarlijks wordt een ISO-kwaliteitstoets afgenomen en TNO Certification toetst jaarlijks in een audit of aan de normen wordt voldaan. Uit de resultaten van de klanttevredenheidsonderzoeken valt af te leiden dat op alle onderdelen de huurderstevredenheid rond 7.0 lag.

In de prestatieafpraak met de gemeente Geldrop-Mierlo is de doelstelling geformuleerd dat corporaties streven naar een goede kwaliteit van nieuwbouwwoningen en een bezit dat energiezuinig en duurzaam is. Daarnaast moeten de woningen levensloopbestendig zijn en aan het Politiekeurmerk Veilig Wonen voldoen.

Wooninc. heeft in de visitatieperiode een diversiteit aan initiatieven ontplooid op het terrein van energie en duurzaamheid en alle beleidskeuzes worden getoetst aan het aspect duurzaamheid. Onder meer in het kader van groot onderhoud is de energetische kwaliteit van 366 woningen verbeterd tot niveau B. Wooninc. is tot plaatsing van zonnecollectoren op drie complexen over gegaan en het PvE voorziet in het hergebruik van materialen. Wooninc. is medeondertekenaar van het covenant FSC-gecertificeerde houtproducten. Uit de evaluatie van de prestatieafpraak Eindhoven 2013 komt naar voren dat zonne-energie op grondgebonden woningen lastig is te realiseren. Huurders willen er niet voor betalen, ook al verdienen ze het terug in de woonlasten. Wooninc. blijft dit promoten, ook voor de volgende renovatie van 200 woningen. Het energiebewustzijn bij huurders wil Wooninc. vergroten met het aanstellen van een energiecoach voor huurders en een voorlichtingsbijeenkomst voor bewoners is georganiseerd over energiezuinige maatregelen. Het opplussen naar label A/B verloopt volgens planning, blijkt uit de evaluatie van prestatieafspraken.

2.3.4 (Des)investeringen in vastgoed

7,4

Onder het prestatieveld '(des)investeren in vastgoed' vallen nieuwbouw, verbetering bestaand woningbezit, sloop, maatschappelijk vastgoed en verkoop van woningen. Wooninc. heeft op al deze onderwerpen ruim voldoende prestaties geleverd. Op een aantal onderwerpen overtreffen de prestaties de opgaven, zoals bij verbeteren van het woningbezit en de verkoop van woningen. De prestaties wordt gewaardeerd met een gemiddeld eindcijfer van 7,4.

Ondanks veranderende marktomstandigheden en afname van beschikbare middelen zijn er gedurende de visitatieperiode verschillende nieuwbouwprojecten ontwikkeld en opgeleverd. In totaal heeft Wooninc. in de jaren 2010 tot en met 2013 391 nieuwe woningen opgeleverd, bestemd voor een breed spectrum aan doelgroepen. Alle nieuwbouwprojecten uit de prestatieafpraak met de gemeente Geldrop-Mierlo zijn in de visitatieperiode opgeleverd dan wel in aanbouw. In de

prestatieafspraken uit 2010 met Eindhoven is de oplevering voorzien van huur- en koopwoningen in het project De Grijze Generaal. Hieraan is voldaan in een mix van betaalbare huur en vrije sector huur- en koopwoningen.

De prestatieafspraken tussen Wooninc. en de gemeente Eindhoven bevat opgaven over de verbetering van 266 woningen. In de periode 2010-2014 is aan ongeveer 350 tot 400 woningen groot onderhoud gepleegd en hiermee overtreft de prestatie de opgave aanzienlijk.

Wooninc. werkt sinds 2010 niet meer met een meerjarig integraal voorraad beheersplan; zaken als huurprijs-, onderhouds- en verkoopbeleid zijn sindsdien in andere procedures vervat. Langs die lijn wordt aan de opgave van Geldrop-Mierlo voldaan om jaarlijks een strategisch voorraadplan op te stellen.

Uit de jaarverslagen blijkt dat in de jaren 2010-2013 5 woningen zijn gesloopt, aan de Romerohof in Eindhoven. De afspraak met de gemeente behelsde het voornemen om te komen tot sloop- en vervangende nieuwbouw Floraplein e.o. maar deze is achterhaald door de keuze om de woningen te verkopen in plaats van te slopen. De prestatieafspraken had daarnaast betrekking op 6 woningen aan de Pastoriestraat, die aan de gemeente Eindhoven zijn overgedragen in het kader van de aanleg van de HOV-lijn. Een deel van de sloopopgave is opgeschort door een besluit van de gemeente voor aanleg van de HOV-lijn. Partijen hebben onderling goed gecommuniceerd over de aanpassing van de sloopopgave.

In de afspraken met Eindhoven is voor twee jaar een norm gesteld ten aanzien van de verkoop van huurwoningen. In 2010 werd uitgegaan van de verkoop van ca. 50 woningen per jaar uit de portefeuille en in 2012 werd uitgegaan van de verkoop van 38 huurwoningen. Met een gemiddelde verkoop in Eindhoven van 48 huurwoningen per jaar heeft Wooninc. op dit punt een goede prestatie geleverd, mede in het licht van de lastige marktomstandigheden. Er wordt door Wooninc. intensief ingezet op de woningverkoop met een actieve verkoopmakelaar, een wekelijkse monitor en directe bijstellingen.

De geplande ontwikkeling van 15 koopwoningen aan de Hoefkestraat in Eindhoven die onder CPO gebouwd zouden worden, heeft geen doorgang gekregen. Dit project is niet in CPO-verband uitgevoerd omdat er vanwege de marktomstandigheden geen kopers waren te vinden. Het project is in 2014 overgedragen aan een aannemer.

In de categorie maatschappelijk vastgoed heeft Wooninc. een gezondheidscentrum opgeleverd in het complex Jean Sibelius, een clubgebouw voor Scouting BWM, MFA Luyskgestel en MFA Hoppenven. Met de gemeente Eindhoven waren hier afspraken over gemaakt en deze zijn nagekomen. Daarnaast is activiteitencentrum De Jagershoef verworven/gekocht.

2.3.5 Kwaliteit van wijken en buurten

7,0

De zichtbare prestaties op het prestatieveld 'kwaliteit van wijken en buurten' in relatie tot de opgaven hebben geleid tot het gemiddelde eindcijfer van 7,0.

Conform de afspraak met de gemeente Eindhoven is in 2010 een huismeester in woongebouw Offenbachlaan aangesteld. Met de andere gemeenten had Wooninc. in de visitatieperiode geen afspraken over de kwaliteit van wijken en buurten. Door de aard van het bezit, de locatie (veel nieuwbouwwijken) en de spreiding over de wijken ervaart Wooninc. naar eigen zeggen relatief weinig leefbaarheidsproblemen. Wooninc. kiest voor de 'grotere bijdragen'. De belangrijkste inzet van Wooninc. op het gebied van leefbaarheid is de aanstelling van huismeesters in

wooncomplexen. Er zijn momenteel 20 huismeesters aangesteld die voor 30% door Wooninc. worden betaald en voor de overige 70% door de huurders zelf. Deze huismeesters houden de leefbaarheid in stand en verbeteren deze waar nodig.

Hoewel de prestatieafspraken zich beperkt richten op dit prestatieveld, ziet de visitatiecommissie in jaarverslagen en voortgangsrapportages dat Wooninc. investeert op dit terrein. Zo beheert Wooninc. de ontmoetingsruimten in de Wooninc.Plus-complexen en het activiteitencentrum De Jagershoef in Eindhoven en de MFA 't Hazzo in Waalre. Bij de MFA 't Hazzo heeft Wooninc. ingezet op de maatschappelijke functie door activiteiten en sociale interactie te faciliteren. Het beheer van 't Hazzo is nu niet meer in handen van Wooninc. De aandacht voor veiligheid blijkt uit wijkscouwen, de maatregelen uit het Politiekeurmerk en de workshop veiligheid in Wooninc.Plus-gebouwen.

Wooninc. neemt deel aan het project 'Achter de voordeur', waar in samenwerking met maatschappelijke partners inzicht in de thuissituatie van huurders en het gericht inschakelen van professionele hulp voorop staat. In een aantal wijken in Eindhoven heeft Wooninc. geparticipeerd in het opstellen van buurtcontracten met bewoners en professionals. Wooninc. is convenantpartner met betrekking tot aanpak hennepcultuur. De deelnemende organisaties zijn 17 corporaties, twee energiebedrijven, de regiopolitie en het Arrondissementsparket.

2.3.6 Overige prestaties

8,0

Wooninc. heeft prestaties geleverd welke naar de mening van de visitatiecommissie niet onder te brengen zijn in een van de vijf prestatievelden. Door fusie(s) en overname van bezit toont Wooninc. een bijzondere inzet om problemen op te lossen ten behoeve van opgaven in het werkgebied. In deze bijzondere prestatie bevestigt Wooninc. haar meerwaarde op de regionale woningmarkt en zorgt de corporatie voor aanwezigheid in gebieden waar ze iets extra's kan creëren. Door deze samenvoegingen speelt Wooninc. in op de behoefte aan betaalbare woningen voor senioren en de scheiding van wonen en zorg. De fusies kunnen worden gezien als een meerwaarde voor de volkshuisvesting in de stad en de regio Eindhoven. Het extra prestatieveld wordt gewaardeerd met een 8,0.

De samenwerking die Wooninc. reeds had met Tradinova Wonen (259 wooneenheden) heeft in 2010 geleid tot het samengaan van deze twee partners. De fusie met Woningstichting de Kempen in Bladel (WdK, circa 760 woningen) is per 1 januari 2015 een feit. Daarnaast heeft Wooninc. de intentie om samen te gaan met Vitalis Sociale Woonvormen (ruim 2.000 ouderenwoningen).

In Oirschot heeft Wooninc. in 2010 meegedongen naar de aankoop van gemeentelijk woningbezit door de gemeente. Deze verkoop ging toen naar corporatie Laurentius, die enkele jaren later in financiële problemen kwam. Wooninc. heeft snel gehandeld, hetgeen resulteerde in de overname van het bezit van Laurentius in Oirschot in 2013. In Oirschot is er een manifeste vraag naar seniorenwoningen. Wooninc. wil hier met het Wooninc.Plus-concept op inspelen. Wooninc. steekt tijd, geld en energie in het ontwikkelen van woningen waar behoefte aan bestaat. Deze investeringen kan zij doen door de toekomstige verkoopopbrengsten van eengezinswoningen in de betreffende gemeente.

2.4 Ambities

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

2.4.1 Wooninc.Focus 2015, Perspectief op wonen

In juni 2011 is het strategisch beleidsplan: 'Wooninc.Focus 2015 Perspectief op wonen' vastgesteld. Het is in grote lijnen de continuering van het beleid zoals Wooninc. dit eerder heeft bepaald in de Wooninc.Focus. De missie van Wooninc. wordt als volgt omschreven:

In het bijzonder mensen die vanwege de inkomenssituatie daarvoor van ons afhankelijk zijn, in stad en regio Eindhoven perspectief bieden op betaalbaar wonen in een duurzame woon- en leefomgeving.

De strategie behelst het ontwikkelen, realiseren, beheren en verhuren van woningen, appartementen en studio's; in co-productie met anderen, waaronder de bewoners, wil Wooninc. werken aan behoud of verbetering van een veilige en inspirerende woon- en leefomgeving.

De doelgroepen waarop Wooninc. zich richt, zijn primair jongeren, ouderen, kwetsbare groepen en gezinnen met een laag inkomen en secundair de middeninkomens.

Wooninc. formuleert twaalf ambities:

1. Perspectief bieden op betaalbare woonruimte aan mensen die door hun inkomen of andere omstandigheden moeite hebben bij het vinden van woonruimte;
2. Huishoudens met hogere inkomensniveaus reële kansen bieden op een passende woning in de vrije sector en op verbetering van hun woon- en leefsituatie;
3. Naar vermogen zorgen voor de beschikbaarheid van een voldoende voorraad betaalbare woningen, met een optimale kwaliteit;
4. Nieuwbouw realiseren voor jongeren, ouderen en kwetsbare groepen, primair in de betaalbare sector, maar daarnaast ook in de vrije sector huur en koop;
5. Realiseren en beheren van kleinschalig maatschappelijk vastgoed met een wijkfunctie, voor zover dit een relatie heeft met onze bewoners en/of bijdraagt aan de verhoging van onze vastgoedwaarde;
6. Voor zover dit in ons vermogen ligt, investeren in een kleinschalige basisvoorziening in buurten en dorpen die bijdraagt aan de sociale en economische ontwikkeling van mensen en die er voor zorgt dat zij daar veilig kunnen (blijven) wonen;
7. Ouderen binnen het Wooninc.Plus-concept perspectief (blijven) bieden of zelfstandig wonen;
8. Onze bewoners perspectief bieden op een woon- en leefomgeving waar het prettig wonen is, met aandacht voor duurzaamheid in brede zin;
9. Zorgen voor een financieel gezonde onderneming;
10. Creëren van waardeontwikkeling van ons vastgoed;
11. Samenwerkingsverbanden initiëren en continueren die bijdragen aan onze doelstellingen;
12. Een aansprekende werkgever zijn, waarin resultaatgericht werken centraal staat en onze medewerkers zich optimaal kunnen ontwikkelen.

2.4.2 Wooninc.Focus 2020, Perspectief op wonen

In april 2012 is een nieuwe versie van het strategisch beleidsplan opgesteld, Wooninc.Focus 2020, en hiermee is de ondernemingsstrategie aangescherpt. Rondom deze herijking zijn verschillende sessies georganiseerd, onder meer met de RvC. De missie, zoals omschreven in de 'Wooninc.Focus 2015' is onveranderd gebleven. In grote lijnen is het een continuering van het eerder vastgestelde beleid. De verdere operationalisering van deze visie, missie en strategie is jaarlijks doorvertaald in het activiteitenplan dat onderdeel is van de begroting. De volgende doelstellingen worden onder meer nagestreefd door Wooninc.:

- Een voorraad van maximaal 6.000 betaalbare woningen in 2020;

- Focus op jongeren en ouderen, waarbij het streven is om jaarlijks 600 bestaande of nieuwe betaalbare woningen voor verhuur beschikbaar te stellen aan deze woningzoekenden;
- In 2020 is circa 25% van de voorraad door verkoop of transformatie omgezet in vrije sector huur- of koop;
- Dit wordt gerealiseerd door onder meer een streefhuur van gemiddeld 80% van de maximale huurprijs voor de bestaande huurwoningen, waarbij een deel bij mutatie stijgt boven de huurtoeslaggrens;
- Jaarlijkse investering van 18% van de huuromzet in onderhoud en verbetering;
- Kleinschalige sloop en nieuwbouw (organisch vernieuwen);
- Verkoop van bestaande huurwoningen ten behoeve van de financiering van nieuwe betaalbare huurwoningen of maatschappelijk vastgoed.

Bedrijfsplannen, jaar- en meerjarenbegrotingen

Bij Wooninc. is de jaarlijkse begroting onderdeel van de reguliere beleidscyclus, met als vertrekpunt Wooninc.Focus 2020 en als belangrijke elementen de omgevingsverkenning, de vertaling in doelstellingen, het concretiseren in de jaarbegroting, het monitoren van de resultaten, het evalueren en het bijsturen. Het activiteitenplan is onderdeel van de jaarbegroting en vertaalt de doelstellingen in acties en inspanningen in het betreffende jaar. Hierbij wordt de indeling van het ambitiedocument aangehouden: beschikbaarheid, bijzondere doelgroepen, kwalitatief in stand houden van het woningbezit, duurzaamheid, bouwproductie, leefbaarheid, wonen, welzijn en zorg, betrekken van bewoners bij beleid en beheer, waarborgen van de financiële continuïteit en werkorganisatie.

2.5 Ambities in relatie tot de opgaven

8,0

De ambities van Wooninc. worden beoordeeld in relatie met de opgaven, die zich in het werkveld voordoen. De eigen ambities kunnen verder gaan dan de gemaakte afspraken met de gemeenten. De evaluatoren beoordelen hoe de ambities aansluiten op de kansen en problemen in de samenleving en de mogelijkheden die Wooninc. heeft. De minimale eis voor een 6 in de methodiek 5.0 is dat de corporatie eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties heeft en dat deze passen bij de externe opgaven in het werkgebied. De eigen ambities zijn als passend beoordeeld in het licht van de opgaven met een 8,0. Er zijn pluspunten toegekend voor het inzicht in de lokale opgaven en de verantwoording van de ambities en de eigen keuzes die consequent worden doorgevoerd. Het oordeel over de prestaties in het licht van de ambities telt voor 25% mee in het eindoordeel van Presteren naar Opgaven en Ambities.

Zoals hierboven weergegeven, is er tijdens de visitatieperiode sprake van twee opeenvolgende versies van het strategisch beleidsplan ('Wooninc.Focus') waarin de ambities van Wooninc. zijn weergegeven. Wooninc. heeft structureel overleg met belanghebbenden omtrent de opgaven in het werkgebied en de aanwezige ambities. Wooninc. geeft in de formulering van de eigen ambities en doelstellingen blijk van een goed inzicht in, en kennis van de opgaven. Bij de totstandkoming van de ambities maakt Wooninc. onder meer gebruik van relevante beleids- en marktinformatie en onderzoeksresultaten (zoals het SRE Woonbehoefteonderzoek, het Woonkostenonderzoek en het eigen tweejaarlijkse klanttevredenheidsonderzoek).

De in het strategisch beleidsplan geformuleerde ambities krijgen een SMART-uitwerking in (beleids)documenten. De ambities en doelstellingen worden vertaald in jaarbegrotingen en activiteitenplannen, gemonitord in tertiaalrapportages en verantwoord in jaarverslagen. In

vergelijking met de vorige visitatie heeft Wooninc. haar strategie voor de (middel)lange termijn beter uitgewerkt, onder meer in de activiteitenplannen.

Wooninc. gaat innovatief om met de opgaven die zij tegenkomt in het werkgebied. Een voorbeeld hiervan is besteding van de opbrengst uit de verhuur van daken ten behoeve van installaties voor mobiele communicatie (antennes). Deze opbrengst wordt jaarlijks geïnvesteerd in installaties voor de opwekking van zonne-energie (zonnepanelen) en deze energie wordt gebruikt voor de verlichting van algemene ruimten.

Zoals uit het meest recente strategisch beleidsplan en de Position Paper blijkt, maakt Wooninc. duidelijke keuzes. De focus blijft gericht op de kerntaak: het beheren en verhuren van woonruimte voor de doelgroep. Investeren in maatschappelijk vastgoed en vrije sectorhuur- en/of koopwoningen is aan de orde als de uitvoering van de primaire taak is verzekerd en er middelen over zijn. Wooninc. stelt dat zij gezien de financiële mogelijkheden in de komende jaren zeer beperkt investeert in leefbaarheid en alleen het initiatief neemt als anderen dit nalaten en het een bijdrage levert aan de klant- en vastgoedwaarde.

2.6 Beoordeling

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

Tabel 2.1 Presteren naar Opgaven en Ambities

Prestatieveld	Cijfer		Weging	Eindcijfer
Prestaties in het licht van de opgaven				7,5
Huisvesten van de primaire doelgroep	7,4	7,4	75%	
Huisvesten van bijzondere doelgroepen	7,2			
Kwaliteit van woningen en woningbeheer	7,2			
(Des)investeren in vastgoed	7,4			
Kwaliteit van wijken en buurten	7,0			
Overige prestaties	8,0			
Ambities in relatie tot de opgaven	8,0		25%	

3 Presteren volgens belanghebbenden



3.1 Inleiding

In het hoofdstuk Presteren volgens Belanghebbenden wordt inzicht gegeven in de mate waarin de belanghebbenden tevreden zijn over de maatschappelijke prestaties van Wooninc., de relatie en wijze van communicatie met de corporatie en de invloed op het beleid van de corporatie. Daarbij wordt niet enkel ingegaan op de beoordeling, maar ook op de onderliggende toelichting van de beoordeling. Afsluitend geven belanghebbenden aan wat de corporatie kan/moet verbeteren om aan de verwachtingen te voldoen dan wel die te overtreffen. In de bijlagen is weergegeven met welke belanghebbenden is gesproken in het kader van deze maatschappelijke visitatie.

3.2 Betrokkenheid bij de maatschappelijke visitatie

In overleg met Wooninc. is er voor gekozen om belanghebbenden als volgt bij de maatschappelijke visitatie te betrekken:

- Drie persoonlijke interviews met de burgemeester van Veldhoven (met ambtelijke ondersteuning) en de wethouders Wonen van de gemeenten Eindhoven en Oirschot;
- Een persoonlijk interview met twee vertegenwoordigers van de Stichting Huurdersplatform Wooninc.;
- Een persoonlijk interview met twee vertegenwoordigers van de Raad van Belanghouders (zie meer over hun rol in paragraaf 5.4);³
- Twee telefonische interviews met zorgpartijen: Neos (maatschappelijke opvang dak- en thuislozen en crisisopvang) en Vitalis (woon-, zorg-, en behandelorganisatie voor senioren, fusiepartner van Wooninc.);
- Drie telefonische interviews met collega corporaties: 'thuis, Trudo en woCom;
- Een telefonisch interview met de betrokken ambtenaar van de gemeente Eindhoven.

Daarmee is goede spreiding bereikt in het werkgebied van Wooninc. en is met de drie gemeenten gesproken waar Wooninc. een belangrijke speler is.

De belanghebbenden is gevraagd hun mening te geven over:

- De mate waarin zij tevreden zijn over de prestaties van en de relatie met Wooninc. en over de communicatie met de corporatie alsook hun invloed op het beleid van Wooninc.;
- Mogelijke verbeterpunten voor de corporatie.

Vooraf hebben de belanghebbenden een brief gekregen met uitleg over doelstelling en werkwijze van de maatschappelijke visitatie en een korte impressie van de door de corporatie geleverde prestaties in de afgelopen vier jaar. De belanghebbenden is gevraagd een cijfermatige beoordeling te geven van de prestaties van Wooninc. op de vijf prestatievelden. Daarnaast hebben de belanghebbenden een beoordeling gegeven over de relatie met, en de wijze van communiceren met Wooninc. alsook de mate van invloed die zij ervaren op het beleid van de corporatie. De visitatiecommissie heeft de belanghebbenden gevraagd om hun beoordeling in te kleuren en waar relevant met voorbeelden te illustreren.

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

³ Met de beide vertegenwoordigers van de Raad is het cijfermatig beoordelen van de maatschappelijke prestaties van Wooninc. besproken, maar visitatiecommissie en leden van de Raad hebben gezamenlijk vastgesteld dat dit hen niet past.

3.3 Beoordeling

Prestaties

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

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

Tabel 3.1 Presteren volgens Belanghebbenden

Prestatieveld	Huurders	Gemeente(n)	Overig	Eindcijfer
<i>Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie</i>				
Huisvesten van de primaire doelgroep	5	6,5	7,8	6,4
Huisvesten van bijzondere doelgroepen	7	6,8	7,2	7,0
Kwaliteit van woningen en woningbeheer	7,5	7	7,0	7,2
(Des)investeren in vastgoed	7	8	6,8	7,3
Kwaliteit van wijken en buurten	7	6,5	6,5	6,7
<i>Tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie</i>				
Relatie en communicatie	7	6,5	6,3	6,6
<i>Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie</i>				
Invloed op beleid	6	5,8	6,0	5,9
Gemiddeld				6,6

Het algehele oordeel van de geïnterviewde belanghebbenden op het totaal van geleverde prestaties, relatie en beleidsbeïnvloeding bedraagt een 6,6. Voor de geleverde maatschappelijke prestaties krijgt Wooninc. van de geïnterviewde belanghebbenden een 6,9 (ruim voldoende). Dezelfde beoordeling is door hen gegeven voor de relatie en communicatie met de corporatie, terwijl zij hun feitelijke beleidsbeïnvloeding waarderen met een 5,9. Verschillende belanghebbenden geven aan dat zij minder tevreden zijn over de mate van invloed die zij kunnen uitoefenen op het beleid van Wooninc.

De prestaties op het vlak van '(des)investeren in vastgoed' worden gemiddeld het hoogste gewaardeerd. Wooninc. heeft in de afgelopen periode veel projecten weten te realiseren, wat tot waardering bij de belanghebbenden heeft geleid. De laagste score is voor het huisvesten van de primaire doelgroep en dit heeft vooral te maken met een lage waardering van de huurders, die door de recente huurprijsstijging de huren omhoog zien gaan.

In het vervolg van deze paragraaf wordt de beoordeling van de belanghebbenden op de prestatievelden nader toegelicht.

Huisvesten van de primaire doelgroep

6,4

Met belanghebbenden is gesproken over de thema's woningtoewijzing, doorstroming en betaalbaarheid, als onderdeel van het prestatieveld primaire doelgroep.

Het huisvesten van de primaire doelgroep en dan met name de betaalbaarheid van de woningen is door belanghebbenden relatief wat lager beoordeeld (6,4). Hierin spreekt een zorg door, met name van de huurdersvertegenwoordiging, mede ingegeven door recente huurprijsverhogingen. De is de

huurdersvertegenwoordiging van mening dat de huurvoorraad voor de lage inkomensgroepen te klein is, onder meer door de verkoop van woningen uit de goedkope huurklassen. In het kader van betaalbaarheid wordt door de huurdersvertegenwoordigers gewezen op het, in hun ogen, hoge aandeel vrije sector woningen dat Wooninc. gebouwd heeft in de periode 2010-2013. De huurders gaven aan dat het gevoerde mutatiebeleid gebaseerd is op maatwerk en dat het in bepaalde gevallen mogelijk is om naar een andere woning te verhuizen met een beperkt stijgende huur.⁴

Gemeenten zijn positief over de prestaties van Wooninc. voor de primaire doelgroep maar geven (in verschillende mate) ook aan zorgen te hebben over de toekomst. Daarbij wordt naast de huurstijgingen gewezen op de ontwikkeling van duurdere woningen in de afgelopen jaren.

Alle belanghebbenden zijn positief over het model van het woonruimteverhuursysteem 'Kansrijkhuren', dat gebaseerd is op loting. Aangegeven wordt dat dit een eerlijkere kans geeft aan huurders en een oplossing kan bieden voor (te) lange wachtlijsten.

De overige belanghebbenden zijn positief in hun oordeel over de prestaties op dit onderdeel, maar geven tegelijkertijd aan er iets verder vanaf te staan en hier een beperkt beeld van te hebben.

Huisvesten van bijzondere doelgroepen

7,0

Voor het huisvesten van bijzondere doelgroepen krijgt Wooninc. een 7,0 van de ondervraagden.

De huurders geven aan dat Wooninc. in de visitatieperiode ruim voldoende prestaties heeft geleverd voor de huisvesting van doelgroepen die zorg nodig hebben, maar zij wijzen erop dat dit een niet te grote nadruk mag krijgen binnen de woningtoewijzing. Met andere woorden, dat er bij de toewijzing voldoende woningen beschikbaar komen voor de reguliere doelgroep.

Wooninc. zet zich naar tevredenheid van gemeenten in voor de huisvesting van woonwagenbewoners en het beheer van woonwagenstandplaatsen. Wooninc. heeft een goede woningkwaliteit voor deze doelgroep gerealiseerd en handhaaft samen met gemeenten. Wooninc. handhaaft daarnaast ook bij huurachterstand en overlegt eventueel met de gemeente over gecoördineerd ingrijpen. Het bestuurlijk lef bij de inzet voor woonwagenproblematiek wordt opgemerkt en gewaardeerd, maar op uitvoeringsniveau (medewerkers op de vloer) zijn volgens belanghebbenden verbeteringen nodig waar het de samenwerking betreft.

Belanghebbenden vinden de prestaties van Wooninc. op het gebied van bijzondere doelgroepen passend bij wat van een corporatie verwacht mag worden. Opgemerkt wordt dat Wooninc. zich in het bijzonder inspant voor senioren; het Wooninc.Plus-concept voor de senioren wordt geprezen. In vervolg op dit onderwerp geven de geïnterviewden aan dat zij bekend zijn met het feit dat Wooninc. de scheiding woon-zorg in het strategisch beleid heeft opgenomen. Op regionaal niveau heeft Wooninc. een goede visie op wonen en zorg die aansluit op het nieuwe Haagse beleid. Er is veel kennis en kunde bij Wooninc. beschikbaar. Een uitdaging voor alle betrokkenen is dat de zorgvraag verandert. De belanghebbenden uit de zorg geven aan dat voor 70-plussers vrijwillige zorg veelal nog een optie is, maar dat bij 80-plussers de inzet van professionele zorg vaak nodig is.

⁴ In hoofdstuk 1 Profielschets is aangegeven dat de huurprijzen van Wooninc. lager liggen dan die van de referentiegroep (€ 459) en gelijk aan het landelijk gemiddelde. En dat er relatief veel kwaliteit per euro wordt geleverd. Niettemin geven de huurders aan zorgen te hebben over de prijsstijgingen, mede ook met het oog op de toekomst.

Kwaliteit van woningen en woningbeheer

7,2

De prestaties inzake de kwaliteit van woningen en woningbeheer waarden belanghebbenden met een ruim voldoende. Ondervraagden onderkennen dat Wooninc. een relatief jong bezit heeft en dat de bouwkwaliteit relatief goed is. De bouwtechnische kwaliteit wordt door alle belanghebbenden dan ook als ruim voldoende gewaardeerd.

Sommige belanghebbenden wijzen op een grote bandbreedte in de woningkwaliteit. De nieuwbouwprojecten, waaronder het seniorencomplex Jean Sibelius, worden in dit kader als positief voorbeeld genoemd. In contrast daarmee wordt ook gewezen op oudere, kwalitatief mindere, woningen binnen het bezit van Wooninc.

Meerdere belanghebbenden zijn positief over de bedrijfsvoering binnen Wooninc. Het beeld dat zij van Wooninc. hebben, is dat van een efficiënte organisatie. Een aantal belanghebbenden legt een koppeling tussen die manier van werken en de communicatie (zie ook de paragraaf over relatie en communicatie). In hun optiek is de contramal van het efficiënt werken dat Wooninc. met huurders op een zakelijke wijze communiceert en het taakgericht in plaats van relatiegericht aanpakt.

Aangaande duurzaamheid en energie vindt een aantal belanghebbenden dat Wooninc. op dit aspect nog een slag kan maken; het heeft nog niet die aandacht die het in de huidige tijd zou moeten hebben.

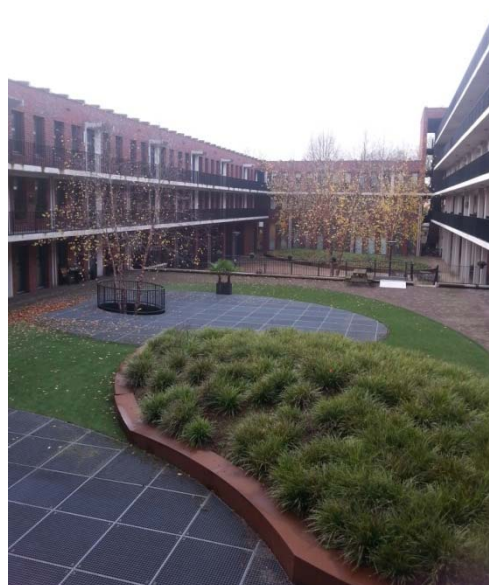


(Des)investeren in vastgoed

7,3

Het investeren in vastgoed door Wooninc. komt in alle gesprekken als een sterk punt naar voren. Dit prestatieveld krijgt het hoogste cijfer van de ondervraagden, een 7,3. Er is door de corporatie veel nieuwbouw gepleegd en dat is volgens belanghebbenden een knappe prestatie in een moeilijk tijdsgewricht. Er wordt ook creatief meegedacht met andere partijen bijvoorbeeld bij transformatieopgaven. Wooninc. toont duidelijk lef waar het gaat om investeringen in nieuwbouw en de bestaande voorraad.

Geprezen wordt dat Wooninc. inzet toont door met nieuwbouw een bijdrage te leveren aan de regionale opgave, maar ook de helpende hand biedt aan corporaties met financiële problemen. In dit kader wordt genoemd de overname van woningen uit het bezit van Laurentius in Oirschot.



Kwaliteit van wijken en buurten

6,7

De inzet en prestaties van Wooninc. op het vlak van kwaliteit van wijken en buurten worden door de belanghebbenden als voldoende tot ruim voldoende beoordeeld. Het

beeld van de prestaties van Wooninc. op dit gebied is divers. Desgevraagd geeft een belanghebbende aan dat sommige wijken waar Wooninc. actief is een hoog cijfer verdienen wat betreft leefbaarheid. Diezelfde belanghebbende wijst ook op wijken, waarvoor hij lagere cijfers zou toekennen. Een deel van de belanghebbenden geeft aan dat ondanks dat er in het werkveld veel beleid is geformuleerd Wooninc. daar in de praktijk nog onvoldoende mee aan de slag is gegaan. Als voorbeeld wordt genoemd WIJ-Eindhoven.

Collega-corporaties geven aan dat Wooninc. minder betrokken is bij sociale projecten in de wijken dan andere corporaties. Verzocht om dit oordeel te onderbouwen stellen zij dat Wooninc. in het kader van de nieuwe huisvestingswet de focus al verlegd lijkt te hebben naar de kerntaken en zich minder inspant bij de aanpak van de leefbaarheid in wijken en buurten.

3.3.1 Relatie en communicatie

6,6

De geïnterviewde belanghebbenden waarderen de relatie en communicatie met Wooninc. met een 6,6. Zij ervaren dat het bestuur uit twee verschillende persoonlijkheden bestaat, die hun eigen aanpak en manier van communiceren hebben.

Een aantal belanghebbenden vindt dat de communicatie met de beide bestuurders beter verloopt dan met de werkvloer van Wooninc. In de vergelijking met andere woningcorporaties ervaren zij Wooninc. vooral als een bouwende en ontwikkelende partij die zich relatief zakelijk opstelt.

De huurdersvertegenwoordigers geven desgevraagd aan dat ze goed op de hoogte worden gehouden en frequent contact hebben met het bestuur. Er is voor hen een verbetering zichtbaar in de communicatie in de afgelopen vier jaar. De huurdersvertegenwoordiging geeft aan dat huurders bij specifieke problemen of klachten niet altijd een adequate communicatie ervaren met medewerkers van Wooninc.

De gemeente Eindhoven heeft in diverse overlegvormen en de participatie in de leefbaarheidsteams frequent contact met Wooninc. en de andere corporaties. Het betreft een bestuurlijk overleg wonen en themagerichte bijeenkomsten over woonwagenzaken, studenten, duurzaamheid en leefbaarheid. Ook is er een 'heisessie' van twee dagen met de vijf corporaties om de trends en ontwikkelingen door te spreken. De wethouder heeft daarmee als doel om tot goede samenwerking en (prestatie)afspraken te komen. Geïnterviewde belanghebbenden die met Wooninc. aan prestatieafspraken en prestaties in Eindhoven werken, ervaren het gezamenlijk overleg als plezierig. Zij zijn positief over de inzet van Wooninc. om met partners te komen tot goede afspraken. Zij ervaren wel enige stroefheid bij Wooninc. in het daadwerkelijk maken van afspraken; in het nakomen van de afspraken benoemen zij ruimte voor verbetering.

3.3.2 Invloed op beleid

5,9

De mate waarin belanghebbenden invloed op het beleid van Wooninc. kunnen uitoefenen, wordt met een krappe voldoende beoordeeld. Het algemene beeld is dat Wooninc. een stevige koers inzet en daarbij ideeën en wensen van belanghebbenden onvoldoende meeneemt. Op jaarbasis heeft dit soms te maken met begrotingen en jaarplannen die al afgerond zijn en geen wijzigingen meer mogelijk maken. Ook ervaart men soms 'zakelijkheid' waar voor belanghebbenden 'gezamenlijkheid' gewenst is.

De huurdersvertegenwoordigers geven een voldoende (6,0) voor de invloed op het beleid en zien hierin een opgaande lijn. Huurders zijn goed te spreken over de wijze waarop zij worden geïnformeerd over strategische beslissingen, bijvoorbeeld bij fusies en overnames.

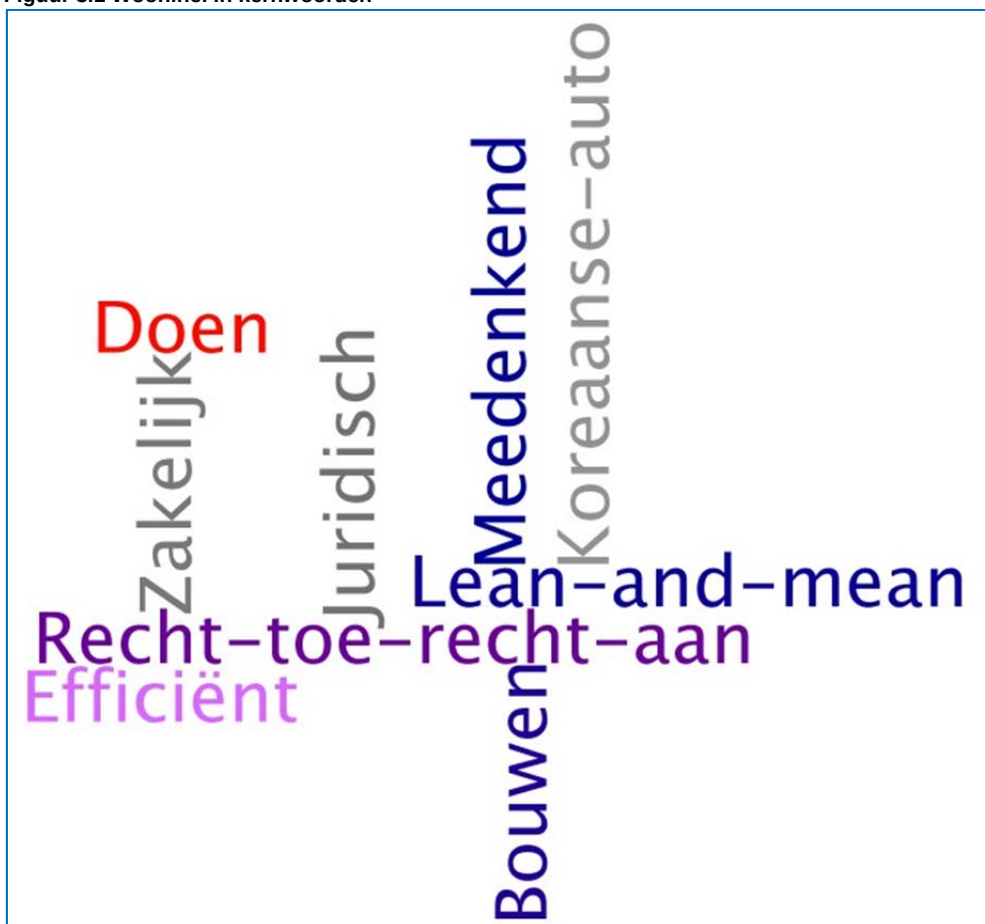
3.4 Boodschap

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

3.4.1 Wat is op hoofdlijnen uw beeld van Wooninc.?

De belanghebbenden hebben Wooninc. gekenmerkt met enkele kernwoorden, die in de figuur zijn verwerkt.

Figuur 3.1 Wooninc. in kernwoorden



3.4.2 Hebt u een boodschap voor Wooninc.?

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

Huurders

- Houd de woningen betaalbaar.

Gemeenten

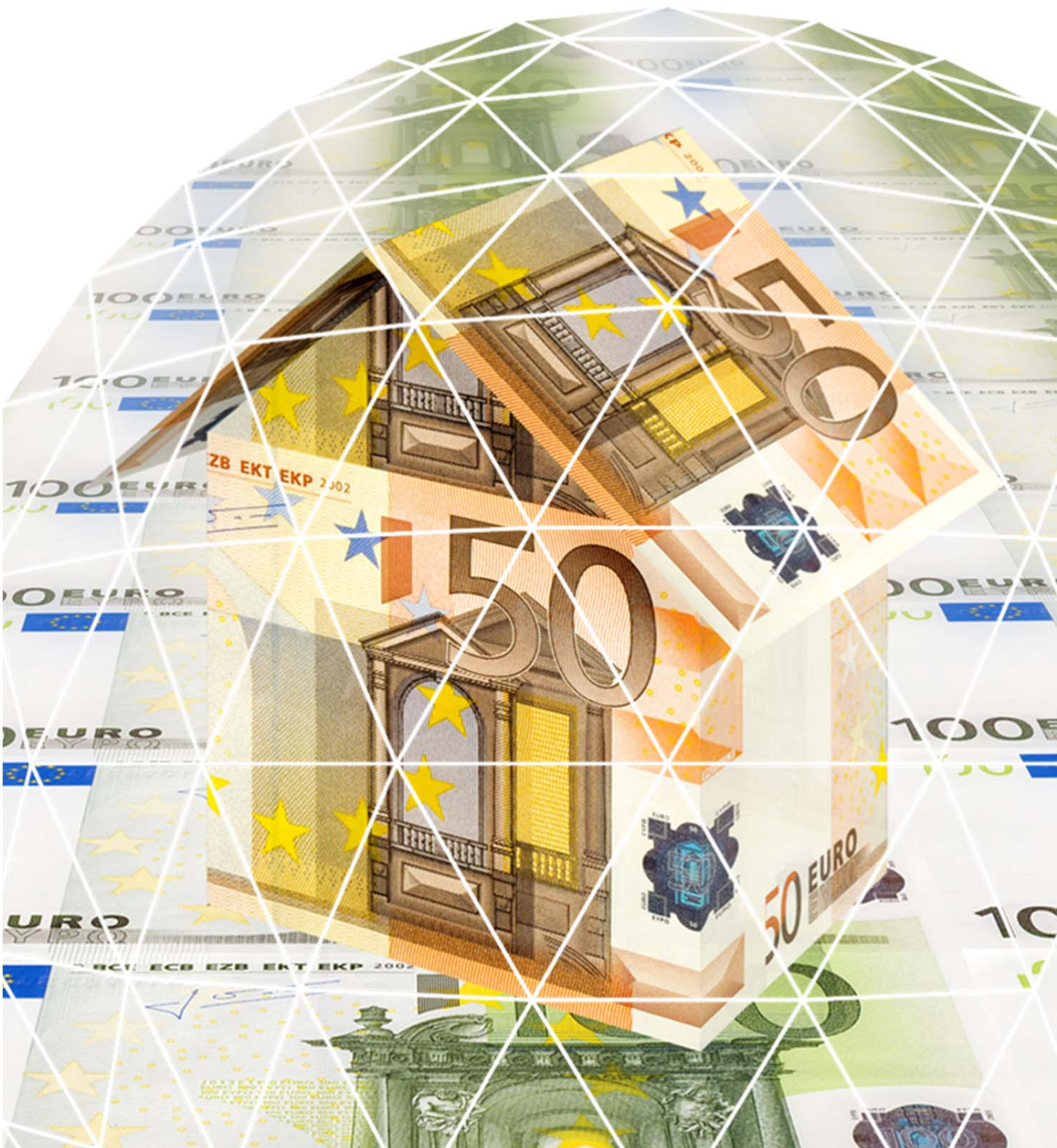
- Zwak niet af op het gebied van woonwagenvolwoners. De handhavende taak blijft belangrijk;
- Huisvest met lef en durf;
- Blijf ook buiten de lijntjes kleuren om de gewenste maatschappelijke effecten te bereiken;
- Het is een groot vraagteken of Wooninc. zich in de toekomst moet richten op de vrije sector;
- Vervul de kerntaak en dat is betaalbare woningen voor de lage inkomensgroepen;

- Goed dat Wooninc. veel projecten heeft gerealiseerd. Bouw door;
- Communicatie moet beter;
- Formuleer meer het gezamenlijke belang;
- Betaalbaarheid van de woningen zou een centrale opgave moeten worden;
- Geen openheid in het partnerschap;
- Vergroot het inlevingsvermogen: werk liever vanuit zachte waarden en wensen van de huurders dan vanuit een juridisch uitgangspunt. Durf 'mea culpa' te zeggen;
- Het zou goed zijn om senioren meer te laten doorstromen met behoud van hun huidige huur;
- Ga mee op ontdekkingsstocht: durf creatief te zijn.

Overige belanghebbenden

- Stap over eigen schaduw heen. Meer geven en nemen in de samenwerking;
- Communicatie op uitvoerend niveau kan beter.

4 Presteren naar Vermogen



4.1 Inleiding

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

- Financiële continuïteit;
- Doelmatigheid;
- Vermogensinzet.

4.2 Financiële continuïteit



In deze paragraaf wordt een toelichting gegeven op de financiële continuïteit van Wooninc. en de wijze waarop deze is gewaarborgd. Hierbij is gekeken of de corporatie voldoet aan de externe en algemene toezichtseisen voor vermogen en kasstromen en de mate waarin deze zijn geborgd in de organisatie. Hiervoor is gebruik gemaakt van verschillende bronnen zoals het Centraal Fonds Volkshuisvesting (CFV), Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) en documenten van de accountant. Ook is gekeken naar documenten van Wooninc. en naar de informatie uit de interviews. In de methodiek 5.0 is het voldoen aan de externe en algemene toezichtseisen voor vermogen en kasstromen de minimeis voor een 6. De visitatiecommissie heeft de financiële continuïteit van Wooninc. beoordeeld met een 7. Aan dit oordeel ligt een complexe afweging ten grondslag, die in de onderstaande tekst wordt toegelicht.

Wooninc. voldoet gedurende de visitatieperiode aan de normstellingen van de externe toezichthouders. In de correspondentie van deze toezichthouders zitten echter signalen over kwetsbaarheden in de financiële positie die de visitatiecommissie niet wil negeren. Gedurende de visitatieperiode heeft het WSW in de correspondentie met de corporatie erop gewezen dat de financiële positie niet verder mag verslechteren (WSW 14 juni 2011), dat de kasstromen nog net voldoende zijn en dat de ruimte om tegenvallers op te vangen kleiner wordt (WSW 8 mei 2013). In de managementletter 2012 geeft de accountant aan dat Wooninc. continu moet monitoren of de voorgenomen ambitie kan worden gefinancierd zonder dat bedreigingen ontstaan voor de financiële continuïteit van de corporatie. Het CFV benoemt in de Toezichtbrief 2014 dat de ratio's nog maar net voldoen aan de normen en dat de schuld per vhe te hoog is.⁵

De visitatiecommissie constateert echter ook dat de corporatie een bewust vermogensbeleid voert, de ontwikkelingen en prestaties actief monitort en bijstuurt waar nodig. Zo heeft Wooninc. in 2012 de omvang van de nieuwbouwportefeuille gereduceerd en de eigen risico's verminderd. Wooninc. stelt dat de relatief hoge schuld per vhe genuanceerd kan worden door te wijzen op een aantal bijzondere maatschappelijke objecten die in de systematiek van het CFV als 1 vhe worden beschouwd. In de relevante ratio's is bovendien een verbetering zichtbaar. Op basis van de verbeterde ratio's en het bewust en actieve vermogensbeleid komt de commissie -ondanks de signalen over kwetsbaarheden - tot de beoordeling van een ruime voldoende voor financiële continuïteit.

De financiële ratio's van Wooninc. over de visitatieperiode waren als volgt:

⁵ De Toezichtbrief 2014 is gebaseerd op het financieel beleid in de voorgaande periode (verantwoordingscijfers 2013) en de prognose 2014-2018 (na de visitatieperiode).

Tabel 4.1 Financiële ratio's Wooninc.

	Norm (WSW)	2013	2012	2011	2010
Solvabiliteit	> 20%	34,7	30,8	27,3	28,2
ICR	> 1,4	1,6	1,7	1,6	1,7
DSRC	> 1,0	1,1	1,1	1,1	1,2
LtV	< 75%	62,4%	64,7%	69,1%	65,6%
Operationele kasstroom/woning	Positief na 2% aflossingsfictie	1.403	1.735	1.463	1.754

4.2.1 Vermogenspositie

Toezichtbrieven

Met ingang van 2013 zijn er geen losstaande continuïteits- en solvabiliteitsoordelen meer. Vanaf 2013 zijn er integrale beoordelingen die zich richten op het kwalitatief en kwantitatief duiden van risico's en het plegen van interventies om risico's te voorkomen dan wel te verkleinen. Op basis van de door de corporatie ingediende prognosegegevens 2013-2017, dVi 2012 en andere informatie, doet het CFV risicogericht onderzoek op een zestal toezichtterreinen die van invloed kunnen zijn op de financiële continuïteit van de corporatie.

In het continuïteitsoordeel van het CFV heeft Wooninc. in 2010 t/m 2012 een A1 oordeel gekregen, wat wil zeggen dat de voorgenomen activiteiten in financieel opzicht passen bij de vermogenspositie van Wooninc. In de Toezichtsbrief 2013 van het CFV staat een opmerking over het relatief veel activeren van rentelasten; het CFV constateert dat het blijvend activeren van investeringen die 'on hold' staan geen prudent beleid is. Wooninc. heeft deze opmerking ter harte genomen en heeft het financieel beleid in 2013 hierop aangepast.

Solvabiliteit

Op basis van de financiële stukken van de corporatie blijkt dat Wooninc. in de jaren 2010 tot en met 2013 voldoende solvabel is geweest en voldoet aan de solvabiliteitseis van 20% (WSW). De laatste jaren is de solvabiliteit verbeterd. Ook het vooruitzicht voor de komende jaren is goed. In het jaarverslag 2013 wordt een solvabiliteit verwacht van meer dan 40% in 2017 en 2018.

Kredietwaardigheid

Wooninc. is in de jaren 2010 tot en met 2013 als voldoende kredietwaardig beoordeeld door het WSW. Het WSW geeft een aantal aandachtspunten mee over te hoge leningen, te grote projectenportefeuille en te grote risico's voor de kastromen. Zo schrijft het WSW bijvoorbeeld in 2012 dat Wooninc. meer intern moet financieren. Het WSW heeft elk jaar het faciliteringsvolume voor het daarop volgende jaar vrijgegeven. Wel is in de diverse jaren steeds een deel van de (toekomstige) financieringsbehoefte van Wooninc. door het WSW nog niet vrijgegeven. Wooninc. heeft in de visitatieperiode geen extra ophoging van het faciliteringsvolume nodig gehad.

Interest Coverage Ratio

De ICR maakt inzichtelijk in hoeverre de rentelasten vanuit de operationele kasstromen kunnen worden voldaan. In de gehele periode waarop de maatschappelijke visitatie betrekking heeft, was de ICR tussen de 1,6 en 1,7 en voldeed daarmee aan de norm van het WSW van 1,4. Op basis van het meerjarenperspectief verwacht Wooninc. ook op de lange termijn te kunnen voldoen aan de ICR. In de jaren 2014-2018 stijgt de gemiddelde geprognosticeerde ICR naar 1,8.

Loan to value

De 'loan to value' (langlopende schulden/volkshuisvestelijke exploitatiewaarde) ligt in per 31 december 2013 op 62,4%. In de visitatieperiode (2010 – 2013) was de hoogste waarde 69,1%. De meerjarenprognose laat een daling van de 'loan to value' zien naar 54,4% eind 2018. Wooninc. zit onder de norm van 75% van het WSW. In de visitatieperiode neemt de LtV af.

Debt Service Coverage Ratio

De debt service coverage ratio (DSCR) geeft aan of er voldoende operationele kasstromen worden gegenereerd voor rente en aflossing. Het WSW stelt een norm van tenminste van 1,0. De DSCR lag in 2013, 2012 en 2011 op 1,1 en in 2010 1,2. Daarmee voldoet Wooninc. aan de norm.

4.2.2 Vermogensbeleid

Wooninc. heeft een duidelijk en consistent financieel beleid geformuleerd om financieel gezond te blijven. Er is een visie ontwikkeld op de inzet van het vermogen en de bronnen waar de inkomsten om de investeringen te financieren uit moeten komen. Er wordt een actief treasurybeleid gevoerd om de financierbaarheid op de korte en lange termijn te waarborgen. Dit beleid koerst op het verlagen van de financieringskosten en het beperken van de financiële risico's.

Wooninc. hanteert een actieve monitoring van de financiële voortgang in relatie met de gedane en voorziene uitgaven. Wooninc. actualiseert drie keer per jaar de inzichten in de actuele en de te verwachten financiële situatie. In elk tertiaalrapport worden acties met de opvolging ervan geformuleerd. Deze tertiaalrapportages zijn gebaseerd op een systematiek voor de inventarisatie van de risico's. Er worden scenario's doorgerekend in het programma WALs. Een voorbeeld van een scenario is er een waarbij wordt uitgegaan van 50% minder woningverkoop. Andere scenario's, die worden doorgerekend, gaan uit van het stoppen van nieuwbouw (als een uitzonderlijk scenario) en een minimum aan groot onderhoud. Ook de effecten van rentewijzigingen worden in beeld gebracht. Op deze wijze ontstaat gevoel voor financiële mee- en tegenvallers en kan beredeneerd worden of het gevoerde financiële beleid robuust is. Er is een treasurycommissie, bestaande uit de auditcommissie financiën van de RvC en de bestuurder. Er wordt jaarlijks een treasuryrapport opgesteld i.s.m. een extern bureau.

Uit het interview met bestuur/directie blijkt dat Wooninc. een stevige risicobereidheid heeft. Wooninc. heeft in de visitatieperiode het risicomanagement verder geprofessionaliseerd. Mede op basis van het Treasurystatuut worden risico's benoemd en inzichtelijk gemaakt en zijn er normstellingen die aangeven wat aanvaardbaar is.

In de begroting worden de relevante omgevingsfactoren benoemd die van invloed zijn op de financiële positie en het vermogensbeheer. Een voorbeeld hiervan uit de begroting 2013 is:

* hogere stichtingskosten door eisen en verhuurdersheffingen van de overheid en door de prioriteit voor duurzaamheid in relatie tot een huurontwikkeling die daarmee niet in de pas loopt.

* onzekerheid over de financiering van een systeem van Huurtoeslag en over de verslechterde balanspositie van financiers en het WSW die het aantrekken van leningen bemoeilijkt.

Wooninc. werkt met een investeringsstatuut (geactualiseerd in 2012). Er worden vaste parameters bij het proces van vastgoedontwikkeling gebruikt. Deze parameters worden jaarlijks geactualiseerd. Er vinden diverse financiële toetsten plaats voorafgaand aan en tijdens de projectontwikkeling. In de diverse fasen van de planontwikkeling zijn steeds beslismomenten opgenomen om door te gaan of het ontwerp/programma aan te passen.

Accountant EY heeft in 2013 op basis van een eigen monitoringsystematiek de bedrijfsprocessen van Wooninc. geanalyseerd. Doelstelling was een beeld te krijgen van de administratieve organisatie en interne beheersing. EY constateert dat de interne beheersomgeving adequaat is ingericht en dat de interne beheersing voldoet aan de normen rondom jaarrekeningcontrole.

Wooninc. wil met het oog op financiële onzekerheden extra financiële buffers inbouwen. Voor 'loan to value' geldt dat de oorspronkelijke interne norm van 75% naar beneden is bijgesteld naar hoogstens 65%.

4.3 Doelmatigheid



De mate waarin Wooninc. de geleverde prestaties op efficiënte wijze behaalt, weegt mee in het oordeel over Presteren naar Vermogen. Bij dit onderdeel wordt gekeken of de corporatie een gezonde, sobere en doelmatige bedrijfsvoering heeft en efficiënt omgaat met de beschikbare middelen. De minimale eis voor een 6 in de methodiek 5.0 is dat de corporatie een sobere en doelmatige bedrijfsvoering heeft in vergelijking met andere corporaties.

De beoordeling van het prestatieveld doelmatigheid komt op een 8. Er zijn pluspunten toegekend. Wooninc. stuurt scherp op efficiëntie. De organisatie is aangepast aan de veranderde omstandigheden, de 'bureaucratie' is verminderd en er is ketenintegratie bij onderhoud en nieuwbouw. De benchmarkcijfers van het CFV voor de periode van 2010-2012 laten zien dat Wooninc. 30% lagere netto bedrijfslasten heeft dan de referentiegroep. Het aantal verhuureenheden per fte is met (101) 2012 iets hoger dan de referentiegroep (95). In 2013 blijkt uit de Aedes benchmark dat Wooninc. 33% lagere bedrijfslasten per vhe heeft dan het gemiddelde in de vergelijkbare grootteklasse.

4.3.1 Efficiëntie

Gedurende de gehele visitatieperiode laat Wooninc. zien een beleid te voeren dat gericht is op het verbeteren van de doelmatigheid. In het Position Paper voor deze visitatie wordt onder meer gewezen op ketensamenwerking met bouw- en installatiebedrijven. In de beleidsstukken en jaarverslagen is het continue streven om de kosten te verlagen zichtbaar. De volgende maatregelen kunnen daarbij worden genoemd (op basis van het jaarverslag 2013):

- 'Ontdubbelen' door nog meer secundaire taken uit te besteden;
- Nog meer samenwerken met commerciële partijen;
- Scherper zijn op de inkoop van diensten en producten;
- Bureaucratie verminderen;
- Organisatie verder aan te passen;
- Ketenintegratie bij onderhoud en nieuwbouw;
- Aanpassen personeelsbestand op basis van competenties;
- Nieuw automatiseringssysteem Tobias AX per 1 januari 2014.

In tabel 4 worden de Cip-gegevens weergegeven. Daaruit komt naar voren dat Wooninc. in het jaar 2012 30% lagere netto bedrijfslasten had dan de referentiecorporaties en het landelijke gemiddelde. Wooninc. heeft de afgelopen jaren een daling van bijna een kwart van de netto bedrijfslasten weten te realiseren waar de referentiegroep een lichte groei kende en het landelijk cijfer vrijwel stabiel was. De relatieve efficiëntie blijkt ook uit het aantal verhuureenheden per fte, dat in 2012 met 101 iets hoger ligt dan de referentiegroep met 95 en het landelijk gemiddelde met 89. De personeelskosten zijn iets lager dan de referentiegroep en iets hoger dan het landelijk gemiddelde.

Tabel 4.2 Netto bedrijfslasten 2012 en ontwikkeling netto bedrijfslasten, 2009-2012

	Corporatie	Referentie	Landelijk	Toename 2009-2012 in %		
				Corporatie	Referentie	Landelijk
Bedrijfslasten / vhe exclusief leefbaarheidsuitgaven	€ 982	€ 1.359	€ 1.396	- 24,4 %	2,1 %	- 0,5 %
Personeelskosten / fte	€ 67.286	€ 69.246	€ 66.128			
Aantal vhe / fte	101	95	89			

Bron: CIP (2013), Wooninc., Centraal Fonds Volkshuisvesting.

In 2014 is de Aedes benchmark over het boekjaar 2013 verschenen. Deze gaat uit van geharmoniseerde, beïnvloedbare netto bedrijfslasten per gewogen vhe. Hierbij is gecorrigeerd voor door de corporatie niet beïnvloedbare kosten en 'ruisfactoren', zoals de kosten van onderhoudsmedewerkers, geactiveerde projectkosten en kosten van ICT. Deze geharmoniseerde bedrijfslasten van de corporaties lopen uiteen van € 1.900 tot € 524 per vhe. Er is een onderscheid naar grootteklasse gemaakt en Wooninc. valt in de grootteklasse 5.000 – 10.000 vhe. Het gemiddelde van die grootteklasse is € 975 per vhe. Wooninc. heeft aanzienlijk lagere lasten van € 651 per vhe (33% lager).

Er is een eigen aanpak ontwikkeld op het gebied van aanpak onderhoudsprojecten. Wooninc. werkte voorheen met de gebruikelijke meerjarenonderhoudsprogramma's. Maar een model waarin 10 jaar vooruit gedacht wordt, ervoer Wooninc. als te rigide. Daarvoor in de plaats gekomen is een systematiek van conditiemetingen, huurdersraadplegingen en budgettering per woning. Daaruit resulteren vervolgens de objecten en de werkzaamheden die men jaarlijks binnen de onderhoudsbegroting uitvoert. De voordelen van deze systematiek zijn meer maatwerk en een grotere efficiëntie.

4.4 Vermogensinzet

8

In deze paragraaf wordt beoordeeld of en op basis waarvan Wooninc. de inzet van het vermogen voor maatschappelijke prestaties verantwoordt. Daarbij is aandacht voor de inzet van het beschikbare vermogen, inclusief verantwoording en motivering, en het uitvoeren van evaluaties. De 5.0-methodiek vereist dat de corporatie de inzet van het beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties kan verantwoorden. Als aan deze eis wordt voldaan, is de beoordeling een 6.

De beoordeling van het prestatieveld vermogensinzet komt op een 8. De inzet van het vermogen richt zich op het bereiken van meerwaarde voor de specifieke woonwensen van groepen huurders, waaronder jongeren en ouderen. Er is een onderbouwde visie op het genereren van de benodigde middelen om financieel gezond te blijven. Deze visie wordt actief toegepast, verantwoord en gemonitord. Wooninc. voldoet aan het ijkpunt voor een zes en heeft pluspunten voor de consistente lijn van voornemens, prestaties, monitoring en rapportage.

Wooninc. heeft geruime tijd een omvangrijke nieuwbouwprestatie geleverd. In de visitatieperiode zijn nog een kleine 400 woningen gereed gekomen. De nieuwbouwportefeuille is echter in 2012 gereduceerd mede om te kunnen blijven voldoen aan normstellingen van de toezichthouders. Er is meer focus ontstaan op sociale huur en de eigen ontwikkelingsrisico's zijn afgenomen. Daarbij zijn voorgenomen plannen met marktwoningen en commercieel vastgoed overgedaan aan marktpartijen.

Wooninc. bestendigt in het ambitiedocument Wooninc.Focus 2020 de strategie om nieuwbouw te realiseren; langs die lijn wil men de geleidelijke vernieuwing van de woningvoorraad realiseren, het aanbod van betaalbare huurwoningen voor de middellange termijn zeker stellen en de keuzemogelijkheden op de woningmarkt vergroten. Wooninc. is tevens bereid tot vermogensinzet ten behoeve van fusies en overname van vastgoedbezit om problemen in de regio op te lossen en de eigen strategie te realiseren.

Het vermogensbeleid is erop gericht om te presteren volgens de eigen ambities en afspraken in het werkgebied en daarbij duurzaam te blijven voldoen aan de normstellingen van de externe toezichthouders. Het vermogensbeleid en de prestaties, die daarmee worden geleverd, worden transparant aan de maatschappij verantwoord.

4.5 Prestaties en beoordeling

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

Tabel 4.3 Presteren naar Vermogen

Meetpunt	Cijfer	Weging	Eindcijfer
Financiële continuïteit	7	30%	7,7
Doelmatigheid	8	30%	
Vermogensinzet	8	40%	

5 Presteren ten aanzien van Governance



5.1 Inleiding

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

- Besturing;
- Het interne toezicht;
- Externe legitimering en externe verantwoording.

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

5.2 Besturing

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

5.2.1 Plan



In de 5.0-methodiek is de minimale eis die wordt gesteld, dat de corporatie haar visie heeft vertaald naar strategische en tactische doelen en operationele activiteiten en naar financiële randvoorwaarden op een wijze dat deze te monitoren zijn (cijfer 6).

Wooninc. voldoet aan deze eis. De volgende pluspunten worden benoemd:

- De strategie is in de visitatieperiode tweemaal vastgesteld. Dat geeft blijk van de gevoeligheid om op de veranderende omgeving in te spelen;
- De vertaling van de strategie naar activiteiten is goed gekoppeld aan de financiële effecten. In de beleidsdocumenten worden de verdere uitwerking (van grof naar fijn) en ook het integrale beeld (optelsom van alle ambities naar totale financiële consequenties) goed gemaakt. Daarmee is er een goed overzicht van ambities en middelen;
- De toedeling van activiteiten aan afdelingen, manager en individuele medewerker is SMART geformuleerd. De verantwoordelijkheden zijn transparant belegd.

De beoordeling van de planfunctie is een 8.

Wooninc. werkt de planfunctie uit naar:

- middellange termijn: Strategiebepaling en Meerjarenbegroting;
- korte termijn: Jaarplan en begroting.

Wooninc. formuleert de strategie voor de (middel)lange termijn in het document Wooninc.Focus (2015 en 2020). Het bevat de operationele missie, visie en strategie. In de visitatieperiode zijn twee van deze strategiedocumenten opgesteld, namelijk Wooninc.Focus 2015 (vastgesteld in 2011) en Wooninc.Focus 2020 (vastgesteld in 2012). Het laatste document kan gezien worden als een aanscherping van de strategie. In hoofdstuk 2 (Presteren naar Opgaven en Ambities) is in paragraaf 2.4 (Ambities) inhoudelijk op deze strategie ingegaan. Er is ook een Meerjarenbegroting 2013-2017, waarin de ambities vertaald zijn naar inkomsten en uitgaven.

De tweede stap in de planning- en controlcyclus wordt gevormd door afzonderlijke beleidsdocumenten op diverse thema's met voorgenomen activiteiten. De activiteiten worden in de

begroting/jaarplan systematisch uitgewerkt, inclusief de benoeming van verantwoordelijken op drie niveaus (afdeling, manager en individuele medewerker) en beoogde maatschappelijke effecten (resultaat en outcome indicatoren). In deze begroting/jaarplannen wordt het kader van de Meerjarenbegroting 2013-2017 regelmatig aangehaald om te bepalen of Wooninc. op koers ligt. Zo is er een goede verbinding tussen de strategie en operationele doelen en taakstellingen.

5.2.2 Check

8

De 5.0-methodiek bevat als minimumeis (cijfer 6) dat de corporatie beschikt over een monitoring- en rapportagesysteem waarmee periodiek de voortgang gemeten en gevolgd kan worden. Wooninc. voldoet aan deze eis. Pluspunten worden toegekend voor onderstaande zaken:

- De monitoring van de financiën vindt drie keer per jaar plaats. De (treasury)rapportages geven een compleet beeld met een analyse van externe ontwikkelingen en een beeld van de consequenties voor de eigen werkwijze;
- De monitoring van de activiteiten wordt drie keer per jaar gerapporteerd in het document *Uitvoering begroting*. Daarin worden de activiteiten SMART gemonitord. Ten grondslag daaraan ligt een risico-ontwikkelingsinstrument met een wekelijkse monitor van de ontwikkelportefeuille;
- Er vindt een strakke monitoring van de woningverkoop plaats, als belangrijke parameter van het (financiële) beleid;
- De verschillende monitorsystemen geven een actueel, volledig en kwalitatief goed beeld van de ontwikkelingen.

De beoordeling van de check-functie is een 8.

Wooninc. heeft diverse instrumenten om de eigen prestaties te monitoren:

- interne rapportages (treasuryrapport en rapportages uitvoering begroting);
- metingen van de kwaliteit van de dienstverlening en klanttevredenheidsonderzoeken;
- wekelijkse monitoring van verkoop van eigen woningbezit.

Wooninc. hanteert voor de financiële monitoring de rapportage Treasury, die drie keer per jaar (tertiaal) verschijnt. In deze rapportages staat een goede omgevingsscan van actuele (financiële) ontwikkelingen. Zo staat er een paragraaf in over de ontwikkeling van de rente (korte en langere termijn) en wat dat betekent voor de leningenportefeuille van Wooninc. De corporatie krijgt voor deze rapportages ondersteuning van een gespecialiseerd financieel bureau. De acties op financieel vlak worden scherp gemonitord. Per tertiaal wordt aangegeven of een bepaalde actie is uitgevoerd of niet. Belangrijk hierbij is dat de verbeterpunten van de accountant terugkomen in de acties en dat deze aantoonbaar opvolging hebben gekregen. Ook worden wekelijks de projectrisico's beoordeeld met een risicobeoordelingsmethodiek (Reaforce) en regelmatig besproken met externe uitvoerders.

De monitoring van de voortgang van de activiteiten uit het jaarplan en de begroting worden drie maal per jaar in een overzicht *Uitvoering begroting* gepubliceerd. In dit overzicht wordt aangegeven wat de beoogde maatschappelijke effecten zijn (outcome), hoe Wooninc. dat wil bereiken en met welke input. Vervolgens wordt de output per tertiaal beschreven en de bijdrage aan het maatschappelijke doel. Eens per jaar wordt een totaaloverzicht hiervan gemaakt.

Het jaarverslag biedt op een hoger abstractieniveau een goed totaalbeeld van wat er is gebeurd en hoe dit bijdraagt aan het bereiken van de maatschappelijke doelen.

Ook wordt er actief gemonitord op de woningverkoppen uit eigen bezit. Er is elke week een terugkoppeling van de externe makelaar naar het bestuur van resultaten. Op die actuele marktsignalen wordt direct geacteerd door aanpassing van aanbod op prijsstelling.

Evaluaties

Wooninc. voert diverse evaluaties uit om inzicht te krijgen in het maatschappelijke presteren en benut deze evaluaties voor het bijstellen van de strategie. Drie evaluaties kunnen eruit worden gelicht:

- De strategie komt jaarlijks aan de orde bij de uitwerking van het jaarplan voor het komende jaar (begroting) en bij de tussentijds evaluatie van de Wooninc.Focus, het belangrijkste strategische document;
- De kwaliteit van de dienstverlening wordt frequent gemeten door evaluatiemetingen bij nieuwe huurders, vertrokken huurders en reparatieverzoeken;
- Wooninc. heeft in 2011 en 2013 een uitgebreid klanttevredenheidsonderzoek gehouden. De huurders waarden de totale woning, de woonomgeving en de dienstverlening met gemiddeld minimaal een 7.

5.2.3 Act



De minimumvereiste voor de act-functie (cijfer 6) is dat de corporatie bijstuurt zodra men afwijkingen heeft geconstateerd; in eerste instantie door acties, om doelen alsnog te bereiken en vervolgens door doelen zelf aan te passen. De act-functie wordt beoordeeld met een 8. Pluspunten zijn toegekend voor de zeer flexibele wijze waarop wordt ingespeeld op wijzigende omstandigheden, zowel op de uitvoering van de strategie alsook de financiële kaders.

Enkele voorbeelden illustreren de invulling van de Act-functie:

- Wooninc. heeft zich gevoelig getoond voor de gewijzigde omstandigheden, zowel financieel als op de woningmarkt;
- Met commerciële partijen, waaronder private beleggers zijn afspraken gemaakt om in bepaalde projecten partner te worden en de risico's te herverdelen;
- Mede op basis van signalen van externe toezichthouders heeft Wooninc. de nieuwbouwambities en nieuwbouwplannen aangepast. De nieuwbouwplannen zijn herzien of vertraagd. En er zijn financiële eisen aan de nieuwbouw verbonden, waaronder een vooraf vereist 70% verkoopresultaat. Nieuwbouwprojecten die in de huidige woningmarkt onvoldoende belangstelling kennen, worden niet gerealiseerd. Een eerder genoemd voorbeeld was de geplande ontwikkeling van 15 koopwoningen aan de Hoefkestraat in Eindhoven die onder CPO gebouwd zouden worden en zijn overgedragen aan een aannemer;
- De wekelijkse monitoring van woningverkoppen leidt tot snelle besluitvorming over aanpassingen van het in verkoop zijnde aanbod.

5.3 Intern toezicht

Het interne toezicht wordt langs een drietal onderdelen gezien: functioneren van de Raad van Commissarissen, het gebruik van een toetsingskader en het naleven van de Governancecode. Bij Wooninc. is er naast de Raad van Commissarissen ook een Raad van Belanghouders met een belangrijke rol voor de relatie met de maatschappij. De rol van de Raad van Belanghouders wordt later in dit hoofdstuk bij de externe legitimatie toegelicht. Bij het interne toezicht heeft de Raad van Belanghebbenden adviesrecht voor enkele formele zaken, zoals bij mogelijke schorsing en/of ontslag van bestuurders en bij benoeming van leden van de Raad van Commissarissen.

5.3.1 Functioneren van de Raad van Commissarissen

8

In de visitatiemethodiek 5.0 wordt onder dit onderdeel verstaan dat de Raad van Commissarissen (RvC) een goed functionerend team vormt, waardoor het besluitvormingsproces op een professionele wijze tot stand komt en het toezicht op professionele wijze wordt uitgeoefend. Om hier een oordeel over te kunnen vormen wordt ingegaan op de samenstelling van de RvC, de manier van werken binnen de RvC, het reflecterend vermogen van de RvC en de rolopvatting als toezichthouder, werkgever en klankbord. De 5.0-methodiek vereist als minimum (cijfer 6) dat sprake is van een passende profielschets, een openbare werving van nieuwe leden en voldoende aandacht voor deskundigheid. Ook wordt een goede invulling gevraagd van de rollen van toezichthouder, werkgever en klankbord. Het functioneren van de Raad van Commissarissen is beoordeeld met een 8 omdat er voldaan is aan de minimale eisen van de methodiek en er pluspunten te benoemen zijn:

- Uitgebreide zelfevaluatie en kritische reflectie bij herbenoeming, bereidheid om vanwege kwaliteit van het eigen functioneren in te grijpen;
- Actieve inzet van expertise bijvoorbeeld bij de reductie van de projectenportefeuille;
- Strategische discussies met actieve hantering van het toetsingskader.

Samenstelling

In de statuten van Wooninc. en in het Reglement Raad van Commissarissen Wooninc. is vastgelegd dat de Raad van Commissarissen uit vijf leden tot zeven leden bestaat. De Raad bestond in 2010 uit vijf personen. In 2011 vond een uitbreiding plaats naar zes personen, door de toetreding van een commissaris van fusiepartner Tradinova Wonen. De samenstelling van de RvC gedurende de visitatieperiode was als volgt:

Tabel 5.1 Samenstelling Raad van Commissarissen

Naam	(her) Benoemd	Aftredend	Toelichting
dhr. drs. B.A.S. Pollmann (voorzitter)	2012	2016	planoloog, specialisatie regionale economie RvC: remuneratiecommissie
mw. drs. I.K.L. de Jong MRE (vice-voorzitter)	2012	2016	vastgoed en bedrijfskunde RvC: Auditcommissie Vastgoed
dhr. drs. H. J. Moerland	2010	2014	bedrijfskunde & arbeids- en organisatie sociologie RvC: Auditcommissie Financiën
dhr. drs. C.H.P. Oosterwijk	2013	2017	landschapsarchitect, planoloog en psycholoog RvC: Auditcommissie Vastgoed
dhr. drs. P.C. Hartog	2012	2016	bedrijfseconomie en accountancy, strategie en algemeen management RvC: Auditcommissie Financiën Benoemd op voordracht van de huurders
Vacature			Benoemd op voordracht van de huurders
Voormalige leden			
dhr. mr. drs. P.M.L. Tijssen	2009	2011	juridisch en bedrijfskundig RvC: Auditcommissie Financiën Benoemd op voordracht van de huurders
mw. drs. A. Davelaar	2009	2013	communicatiewetenschappen

Naam	(her) Benoemd	Aftredend	Toelichting
			Benoemd op voordracht van de huurders RvC: remuneratiecommissie

De samenstelling van de RvC is evenwichtig met een combinatie van kennis en ervaring op het vlak van financiën, organisatie, juridisch en volkshuisvestelijk. De Raad van Commissarissen is in een volledig nieuwe samenstelling gestart in 2009. Ultimo 2013 zijn nog drie van hen actief in de RvC. In 2016 en 2017 eindigt de termijn van drie van de commissarissen; dit heeft de aandacht van de RvC, mede omdat in 2016 een van de bestuurders de pensioengerechtigde leeftijd bereikt.

De Raad van Commissarissen werkt met drie commissies:

- Remuneratiecommissie;
- Auditcommissie Financiën;
- Auditcommissie Vastgoed: De RvC heeft in 2011 besloten om vanaf 2012 een vastgoedcommissie in te stellen om advies aan de RvC te geven over investeringsvoorstellen op het gebied van vastgoed(ontwikkeling).

De RvC heeft voor de formele vergadering steeds een kort agendaoverleg, met als doel om efficiënt en effectief te vergaderen. De RvC bespreekt jaarlijks bij de zelfevaluatie of men aan deze gewoonte vasthoudt. De RvC houdt regelmatig workshops om kennis actueel te houden. Daar worden soms ook medewerkers van Wooninc. en maatschappelijke partijen bij betrokken. Bij de selectie van de onderwerpen wordt ingespeeld op actuele zaken en toekomstige vraagstukken.

Uit de notulen van de RvC komt naar voren dat zij goed geïnformeerd worden over de breedte van het werkveld van de corporatie, waaronder de voortgang van het realiseren van de strategie, de financiën en de organisatie. De visitatiecommissie heeft het beeld dat de strategische discussies compleet en integraal worden gevoerd met daarbij het actief hanteren van het toetsingskader. De RvC heeft in de afgelopen jaren actief bijdragen aan verdere verbetering van toetsingskader en monitoring.

Rolopvatting als toezichthouder, werkgever en klankbord

De rollen als toezichthouder, werkgever en klankbord worden door de RvC passend en naar tevredenheid van commissarissen en bestuurders ingevuld. De klankbordrol is onder meer actief ingevuld in het traject van verwerving van het Laurentiusbezit en in fusietrajecten met de zorgpartijen.

Zelfreflectie

Jaarlijks houdt de RvC een zelfevaluatie. Uit de verslagen komen de evaluatie en eventuele verbeterpunten naar voren op de volgende thema's:

- het functioneren van de RvC in relatie met de buitenwereld;
- de manier van werken met commissies, vooroverleg en het plenaire overleg met het bestuur;
- het individueel functioneren van de commissarissen;
- de relatie met het bestuur van Wooninc. en de Raad van Belanghouders;
- inhoudelijk: het kennisniveau in relatie tot nieuwe ontwikkelingen.

Voorafgaand aan de zelfevaluatie wordt aan de bestuurders om reflectie gevraagd op het functioneren van de RvC en achteraf vindt een beknopte rapportage plaats. De verslaglegging van de zelfevaluatie is uitgebreid en is kritisch van toon.

5.3.2 Toetsingskader

7

De 5.0-methodiek vereist dat de Raad van Commissarissen een actueel toetsingskader hanteert en daar inzicht in kan geven (cijfer 6). Het toetsingskader van Wooninc. is adequaat geformuleerd. Het bevat de wettelijke taken, de eigen strategie vertaald in actiepunten en de harde financiële randvoorwaarden met indicatoren voor monitoring. Het toetsingskader wordt beoordeeld met een 7. Er is een pluspunt toegekend voor de compleetheid en mate van verantwoording van het toetsingskader.

De taken en verantwoordelijkheden van de RvC zijn vastgelegd in de statuten van Wooninc. en zijn verder uitgewerkt in het Reglement voor de Raad van Commissarissen. Het toetsingskader wordt in jaarverslag benoemd en bestaat samengevat uit de volgende elementen:

- Het strategisch beleidsplan Wooninc.Focus 2015 en de geactualiseerde versie Wooninc.Focus 2020. Leidraad daarin zijn de prestatievelden zoals genoemd in het Besluit beheer sociale huursector (Bbsh), die voor Wooninc. specifiek vertaald zijn in meetbare doelstellingen. Daaronder vallen onder meer financiële doelstellingen en doelstellingen over dienstverlening en klanttevredenheid, onderhoud en nieuwbouw, verhuur van woningen, doelgroepenbeleid en wonen en zorg;
- De strategie is vertaald in het activiteitenplan als onderdeel van de begroting 2013, die door de raad is goedgekeurd en voor haar geldt als toetsingskader bij de beoordeling van onder meer de performance van de organisatie, de maatschappelijke taak en het maatschappelijk rendement, de kwaliteit van het vastgoed, de nieuwbouwproductie en de financiële continuïteit;
- De Treasury-rapportages: per tertiaal wordt over (vooral de financiële) prestaties aan de RvC gerapporteerd;
- Investeringsvoorstellen voor onderhoud, woningverbetering en nieuwbouw zijn onder meer getoetst aan het Investeringsstatuut met als één van de toetsingscriteria het beoogd maatschappelijk rendement dat wordt bereikt. In het kader van de rol van toezichthouder behoeven investeringsvoorstellen met een waarde boven € 500.000 de goedkeuring van de RvC. Daarnaast zijn er andere, in de statuten genoemde bestuursbesluiten, die ter goedkeuring worden voorgelegd aan de RvC.

De Raad van Commissarissen kent het toetsingskader, is betrokken bij formulering en actualisering en hanteert het actief tijdens discussies en besluitvorming.

5.3.3 Governancecode

7

De 5.0-methodiek vereist de toepassing van de Governancecode en waar nodig de uitleg bij afwijkingen (6). Wooninc. onderschrijft de Governancecode en past deze actief en alert toe. De beoordeling is een 7. Er is een pluspunt toegekend voor de actieve wijze waarop de corporatie omgaat met de Governancecode. Wooninc. stelt in de jaarverslagen vast dat in de jaarverslagen geen afwijkingen ten opzichte van de Governancecode zijn geweest. In de notulen van de vergaderingen van de RvC wordt regelmatig gesproken over de Governancecode en procedures worden aan de code getoetst.

In de jaarverslagen van Wooninc. in de paragraaf over de Raad van Commissarissen wordt aandacht gegeven aan de Governancecode. Daar is te lezen dat de RvC de Governancecode en de Aedes Bedrijfstakcode onderschrijft. Dit uit zich in het verwerken van de van belang zijnde onderwerpen en thema's in de statuten en diverse reglementen (Reglement Raad van Commissarissen, Reglement Bestuur, Reglement Raad van Belanghouders en Integriteitscode). Deze stukken zijn op de internetsite van Wooninc. gepubliceerd.

De visitatiecommissies constateert verder dat:

- Het reglement RvC en de Statuten Wooninc. (juli 2011) nog niet volledig zijn aangepast aan nieuwste versie van de Governancecode (december 2011) op het vlak van de zittingstermijn van commissarissen en de criteria voor onafhankelijkheid;
- Voor het begeleiden van de zelfevaluatie is in de visitatieperiode 2010 – 2013 in 2012 een externe gespreksleider gebruikt. Dit past bij het advies van de Governancecode.

5.4 Externe legitimering en verantwoording

5.4.1 Externe legitimatie

8

De 5.0-methodiek vereist dat de corporatie op het punt van de externe legitimering tenminste de Governancecode en de Overlegwet volgt (6). Wooninc. betreft de belanghebbenden intensief bij beleidsvorming en voert met hen een dialoog over de uitvoering van het beleid. De Raad van Belanghouders kan hier als een gremium voor de externe legitimering worden genoemd. De beoordeling is een 8.

De waardering voor deze externe legitimatie en verantwoording kan in verband worden gebracht met hoofdstuk 3 Presteren volgens belanghebbenden. Daarin is het oordeel van belanghebbenden opgenomen, terwijl in dit hoofdstuk de visitatiecommissie de beoordeling van de externe legitimatie formuleert en toelicht.

Raad van Belanghouders

Wooninc. heeft een Raad van Belanghouders (RvB), die primair is opgericht om de maatschappelijke taak van Wooninc. te borgen. Voor het functioneren van de RvB is in 2005 een reglement opgesteld dat vervolgens in 2007 en 2011 is gewijzigd.

Het doel van de RvB is om op maatschappelijk vlak een inspiratieorgaan te zijn en het bestuur op strategisch en tactisch niveau te prikkelen. De RvB heeft daarnaast onder meer adviesrecht waar het enkele formele zaken betreft, zoals de mogelijke schorsing en/of ontslag van bestuurders en de benoeming van leden van de Raad van Commissarissen (RvC). De bestuurder zit de vergaderingen van de RvB voor en de frequentie is twee tot vier keer per jaar. De leden, hun zittingstermijn alsmede de in het RvB-reglement vastgestelde werkwijze, zijn gepubliceerd op de website van Wooninc. In het jaarverslag legt de RvB verantwoording af over de wijze waarop zij in het afgelopen jaar invulling heeft gegeven aan de uitvoering van haar taken en bevoegdheden.

De Raad van Belanghouders bestaat ultimo 2013 uit 9 leden. Het aantal leden is statutair bepaald (minimaal 5, maximaal 9) en de zittingstermijn is 4 jaar met een optie op een eenmalige verlenging van nog eens vier jaar. Alle leden hebben op een of andere wijze raakvlakken met het werk van de corporatie in het algemeen en dat van Wooninc. in het bijzonder; maatschappelijk ondernemerschap, bijzondere doelgroepen, jongeren, senioren, zorg, welzijn, migranten, veiligheid en onderwijs. Uit de notulen van de Raad van Belanghouders komt een actieve rolinvulling naar voren.

De huurdersorganisaties: SHW en huurdersraad Oirschot

Wooninc. onderhoudt met de huurdersorganisaties Stichting Huurderplatform Wooninc. (SHW) en de Huurdersraad Oirschot frequent contact. Met ingang van 2014 zijn beide huurdersorganisaties samengevoegd tot SHW. De SHW vertegenwoordigt tal van bewonerscommissies. Minimaal twee keer per jaar is er overleg met het bestuur van Wooninc. Er wordt gesproken over inhoudelijke beleidsthema's zoals het huurprijsbeleid, de inzet van leefbaarheidsmiddelen en het WoonincPlus-concept voor senioren. Wooninc. levert de relevante informatie en brengt de huurdersorganisatie vroegtijdig op de hoogte van voorgenomen beslissingen.

Gemeenten

Met de diverse gemeenten vindt regelmatig en intensief overleg plaats. In het hoofdstuk over presteren naar opgaven en ambities is beschreven welke prestatieafspraken er met de gemeenten zijn gemaakt.

Andere belanghebbenden

Er is overleg met overige belanghebbenden, waaronder zorg- en welzijnsinstellingen. Dat staat ook in het hoofdstuk over de Prestaties volgens belanghebbenden beschreven. De samenwerkingen met een aantal maatschappelijke groepen is vastgelegd in convenanten. Een voorbeeld hiervan is het convenant Huisvestingsopgaven Studenten 2012 – 2020.

5.4.2 Openbare verantwoording

7

In de 5.0-methodiek wordt als minimale eis benoemd dat een openbare publicatie beschikbaar is waarin gerealiseerde prestaties worden vermeld en de afwijkingen worden toegelicht. Wooninc. voldoet op ruim voldoende wijze aan deze minimeis, door publicatie van het jaarverslag. Het jaarverslag biedt een ruim voldoende overzicht van en inzicht in de prestaties die het in het desbetreffende jaar zijn gerealiseerd. Hierbij wordt inzicht gegeven in de geleverde prestaties, bijvoorbeeld als het gaat om het aantal verkochte bestaande woningen of de uitvoering van planmatig onderhoud. Naast het jaarverslag wordt op de website een jaarbericht gepubliceerd. Hierin is terug te vinden wat het voorgenomen beleid was en hoe het staat met de uitvoering ervan. Daarnaast geeft Wooninc. blijk van haar streven naar transparantie door het publiceren van een eigen integriteitscode en de Governancecode woningcorporaties. Er is ook een klokkenluidersregeling. Bijzonder is dat Wooninc. de bezoekers van de website de mogelijkheid geeft om zelf met voorstellen te komen voor (een bijdrage aan) leefbaarheidsprojecten. De beoordeling is een 7.

5.5 Beoordeling

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

Tabel 5.2 Presteren ten aanzien van Governance

Meetpunt		Cijfer	Weging		Eindcijfer
Besturing	Plan	8	8,0	33%	7,5
	Check	8			
	Act	8			
Intern Toezicht	Functioneren RvC	8	7,3	33%	
	Toetsingskader	7			
	Naleving Governancecode	7			
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie	8	7,3	33%	
	Openbare verantwoording	7			

Bijlagen

Bijlage 1: Bronnenlijst

Documenten – zo mogelijk over de afgelopen vier jaar	
Ambities en Presteren naar Opgaven	- Position Paper; - Jaarplannen en werk- of activiteitenplannen; - Plannen: beleidsplan, ondernemingsplan, strategische visie, operationeel plan; - Jaarverslagen, volkshuisvestingsverslagen; - Beleidsnotities over specifieke onderwerpen (zoals wonen en zorg, voorraadbeleid, leefbaarheid enz.); - Documenten met en over eigen doelstellingen (op allerlei terreinen); - Eigen wijkvisies; - Strategisch voorraadbeleid (SVB), verkoopbeleid bezit; - Eigen woningmarktgegevens; - Beschreven opgaven (landelijk, regionaal, lokaal); - Woonvisies van (samenwerkende) gemeenten in het werkgebied; - Prestatieafspraken met belanghebbenden; - Relevante lokale, regionale of landelijke convenanten, contracten; - Corporatiebenchmarkcentrum: indicatoren en overzichten.
Presteren volgens Belanghebbenden (PvB)	- Documenten met opvattingen van belanghebbenden; - Verslagen van overleg met belanghebbenden; - Onderzoeken naar klanttevredenheid; - Prestatieafspraken, convenanten, contracten met belanghebbenden.
Presteren naar Vermogen (PnV)	- Publicaties CFV: de Continuïteitsbrief en de Solvabiliteitsbrief; - De Oordeelsbrief van de minister van BZK; - Corporatiebenchmarkcentrum (CBC): overzicht kengetallen en verloop daarin; - WSW: het Cijfermatig perspectief en de Uitslagbrief Jaarrekeningen en jaarverslag; - Meerjarenbegrotingen en financiële meerjarenramingen; - Kwartaalrapportages, kasstroom- en bedrijfswaardeberekeningen; - Managementdocumenten met betrekking tot financiële risicoanalyses en scenario's, financiële sturing, efficiency en visie op vermogensinzet; - Accountant: Managementletters, verslagen en brieven.
Governance	- Documenten over alle opgaven; - Documenten over planningsproces en monitoring van prestaties; - Position Paper; - Relevante correspondentie met minister (betreffende prestaties); - Documenten over toezicht, inclusief agenda en relevante notulen RvC-vergaderingen; - Documenten met betrekking tot het profiel van de Raad van Commissarissen, statuten, reglementen en zelfevaluatie RvC; - Toepassing governancecode (VTW-checklist); - Toepassing overlegwet.

Bijlage 2: Geïnterviewde personen

Corporatie

Naam	Functie
De heer H. Buursink	Directeur-bestuurder
Mevrouw A. Pijnenburg	Directeur-bestuurder
De heer B. Pollmann	Voorzitter van de RvC
Mevrouw I. de Jong	Vice-voorzitter van de RvC
De heer E. Davids	Manager Wonen & Leefomgeving
De Heer D. van Eijck	Manager Bedrijfsvoering

Belanghebbenden

Naam	Belanghebbende / organisatie
De heer K. Nauta	Lid van de Raad van Belanghouders
De heer P. Knaapen	Lid van de Raad van Belanghouders
De heer Y. Torunoglu	Wethouder gemeente Eindhoven
De heer R. Beijnsberger	Sectorhoofd grond en vastgoed gemeente Eindhoven
De heer J. Mikkers	Burgemeester gemeente Veldhoven
De heer E. van der Sommen	Beleidsmedewerker gemeente Veldhoven
de heer P. Machielsens	Wethouder gemeente Oirschot
Mevrouw R. van Kuringen	Stichting Huurdersplatform Wooninc.
De heer H. Willems	Stichting Huurdersplatform Wooninc.
De heer L. Rulkens	(oud-bestuurder) Vitalis
De heer T.Y. Chu	Neos
de heer L. de Groot	'thuis
de heer R. Toemen (directeur)	Trudo
de heer K. Strik	woCom

Bijlage 3. Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaring

Onafhankelijkheidsverklaring Ecorys

Ecorys verklaart hierbij dat de visitatie van Wooninc. in 2014 volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden. Ecorys heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

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

Rotterdam, 16 maart 2015



Bart Witmond
Partner, Ecorys Nederland B.V.

Onafhankelijkheidsverklaring van de visitatiecommissie

Ondergetekenden, leden van de visitatiecommissie van:

Wooninc.

Visitatieperiode augustus 2014 – februari 2015

verklaren hierbij dat a) de maatschappelijke visitatie van bovengenoemde corporatie in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden, b) geen enkel belang hebben bij de uitkomst van de visitatie c) in de vier kalender jaren voorafgaand aan de visitatie geen enkele zakelijke danwel persoonlijk relatie met de betreffende corporatie hebben gehad en in de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie geen adviesopdrachten of werkzaamheden zullen uitvoeren bij de corporatie.

Naam en handtekening:

Christine Oude Veldhuis



Naam en handtekening:

Bart Witmond



Naam en handtekening:

Corinne Vermeulen



Plaats:

Rotterdam

Datum:

19 februari 2015

Bijlage 4: CV's van de visitatoren

Voorzitter

Naam, titel, voorletters: Oude Veldhuis, Drs M.C., MRE

Geboorteplaats en –datum: Enschede, 14 maart 1959

Woonplaats: Zoetermeer

Huidige functie: Associate Partner

Onderwijs:

- Universiteit Groningen, Sociale Geografie, nadruk op beleidsvoorbereidend en strategisch onderzoek.
- Universiteit van Amsterdam, Postdoctorale Opleiding Vastgoedkunde.
- Universiteit Nijmegen, Advanced Management Programme.
- Diverse gerichte cursussen en trainingen.

Loopbaan:

Sinds sept 2013	Directeur Leye Nansen BV Wetenschappelijk Onderzoeker Amsterdam School of Real Estate Associate Partner Ecorys
2009 – 2013	Directeur Nederlands Instituut voor Ruimtelijke Ordening en Volkshuisvesting. Na de fusie van het Nirov met NICIS Institute, SEV en KEI (medio 2012) Unitmanager Professionaliseren
2001 – 2009	Managing Partner Ecorys
2000 – 2001	Manager Strategische Planning Heijmans NV (adviseur van de Raad van Bestuur)
1991 – 2000	Secretaris en vervolgens Directeur van de Vereniging van Nederlandse Projectontwikkeling Maatschappijen Neprom
1984 - 1991	Marktonderzoeker en Vastgoedontwikkelaar bij Amstelland Vastgoed BV

Profielchets:

Christine is Associate Partner van ECORYS en houdt zich vooral bezig met het adviseren van publieke en private opdrachtgevers over vraagstukken rond ruimtelijke ontwikkeling, vastgoed, sociale woningbouw en grondbeleid. Vanuit haar belangstelling voor ruimtelijke ordening en haar achtergrond in de commerciële vastgoedontwikkeling opereert zij vaak in het spanningsveld tussen beleid en markt. Christine heeft stevige managementervaring opgedaan in de jaren bij Neprom, ECORYS, Nirov en Platform31. Haar betrokkenheid bij de sociale huursector en woningcorporaties heeft onder meer geleid tot een bestuursfunctie bij de SEV, een adviesfunctie bij De Alliantie (Forum Wonen) en een commissariaat bij Vidomes in Delft (sinds 2010). In de periode dat Christine als managing partner bij Ecorys werkte, heeft zij veel corporaties geadviseerd in het kader van de professionalisering van hun vastgoedactiviteiten. Zij heeft toen ook bijgedragen aan de ontwikkeling en verbetering van de visitatiemethodiek en gedurende enkele jaren een groot aantal visitaties uitgevoerd.

Functie projectleider

Naam, titel, voorletters: Witmond, drs., B.J.

Geboorteplaats en –datum: Amsterdam, 17 april 1964

Woonplaats: Haarlem

Huidige functie: Partner Ecorys, sectorleader Local and Regional development

Onderwijs:

1983 – 1988 Universiteit van Amsterdam, doctoraal Politicologie met bijvak economie
1982 – 1983 Conservatorium Arnhem, voorbereidend jaar jazzopleiding drums

Loopbaan:

Sinds 2002 Verschillende posities bij Ecorys (senior consultant, partner en manager)
2001 – 2002 Coördinator aardgasbatenfonds (ICES) Ministerie Verkeer en Waterstaat
2000 – 2001 Coördinator milieubeleid Ministerie van Economische Zaken
1999 – 2000 Projectleider milieubeleid (chemische) industrie Ministerie VROM
1999 – 2000 Coördinator milieubeleid Ministerie van Economische Zaken
1989 – 1999 (Senior) beleidsmedewerker Ministerie van Economische Zaken
1988 – 1989 Centrum voor Milieukunde, Universiteit van Leiden: onderzoeker

Profielschets:

Bart is een politicoloog met een economische inslag en gespecialiseerd in vraagstukken waar publieke en private partijen samenwerken. Als beleidsmaker bij drie ministeries werkte hij vanuit het publieke belang samen met marktpartijen. Als partner en manager bij Ecorys houdt hij zich vooral bezig op het veld van integrale gebiedsontwikkeling. Zo heeft hij een governancemodel en een financieringsarrangement (IenM, Flevoland, Almere) voor de gebiedsontwikkeling van Almere ontwikkeld. Hij heeft voor diverse projectontwikkelaars en corporaties gewerkt aan projecten op het vlak van natuurontwikkeling in combinatie met woningbouw.

Bart kent de belangen van de gemeenten op het vlak van woningbouw goed vanuit zijn onderzoeken voor de ministeries van BZK (economische effecten agglomeraties), Financiën en VROM (beleidsevaluatie binnenstedelijke of uitleglocaties). Hij heeft gevoel voor bestuurlijke verhoudingen en heeft voor de gemeenteraden een publicatie gemaakt: de *Handreiking grondbeleid voor raadsleden* (VNG-publicatie). Hij werkt op het lokale schaalniveau in projecten voor diverse rekenkamers van gemeenten voor evaluatie van woningbouw, vitale wijken en grondbeleid (Eindhoven, Haarlemmermeer en Winsum) en als projectleider van diverse maatschappelijke visitaties van corporaties. De kernvaardigheden van Bart zijn gevoel voor politiek-bestuurlijke verhoudingen, kennis van gebiedsontwikkeling en een vlotte pen om complexe materie begrijpelijk te formuleren.

Bij de visitaties zorgt Bart als projectleider voor een soepele procesgang, zodat alle partijen hun inbreng kunnen leveren en een afgewogen totaalbeeld wordt gepresenteerd.

Commissielid

Naam, titel, voorletters: Vermeulen, drs, C.

Geboorteplaats en –datum: Wijdewormer, 19 oktober 1968

Woonplaats: Bergambacht

Huidige functie: Consultant

Onderwijs:

2012: Cursus vastgoed rekenen

2012: Cursus scenarioplanning

1992 – 2013: Diverse cursussen en studiedagen op het vakgebied van wonen en/of zorg

1987 – 1992: Master Planologie, Universiteit, Amsterdam

1981 – 1987: VWO Sint Ignatiuscollege, Purmerend

Loopbaan:

Sinds 2014: Consultant Ecorys, Algemeen commissielid visitaties woningcorporaties

2009 – 2013: Senior Markt Analyst Vesteda Investment Management

2001 – 2009: Consultant Ecorys Vastgoed

1997 – 2001: Marktonderzoeker Wonen, Wilma Vastgoed

1992 – 1997: Onderzoeker/adviseur Stedelijke Woningdienst, gemeente Amsterdam

Profielschets:

Corinne heeft in de loop der jaren veel expertise opgebouwd ten aanzien van woningmarkt- en volkshuisvestingsvraagstukken. Dit heeft zij gedaan via de functie die zij heeft vervuld bij ECORYS alsmede de functies die zij bekleedde bij een gemeente, ontwikkelaar en belegger. Tijdens haar loopbaan bij ECORYS heeft zij zich onder meer gericht op haalbaarheidsstudies voor concrete projecten, vaststellen van woningbouwprogramma's voor nieuwe wijken, de ontwikkeling van woningbouwlocaties en portefeuilleanalyses. Opdrachtgevers waren ontwikkelaars, beleggers, gemeenten en woningbouwcorporaties in binnen- en buitenland. Verder is Corinne, binnen en buiten Ecorys, vaak betrokken geweest bij onderzoek naar de performance, strategie en actuele ontwikkelingen binnen de sector wonen en zorg. Voor een belegger heeft zij zich beziggehouden met de ontwikkeling van nieuwe concepten voor wonen met (intensieve) zorg.

Kernvaardigheden waarover Corinne beschikt zijn onder andere analyseren en doorgronden van documenten, interviewen en verslaglegging daarvan, opstellen van kwalitatieve en kwantitatieve rapportages en onderhouden van klantcontacten.

De kennis van de woningmarkt en specifiek de markt van wonen en zorg, is hiermee gewaarborgd binnen de maatschappelijke visitaties.

Bijlage 5. Position Paper Wooninc.

1. INLEIDING

Elke vier jaar dient een corporatie zich te laten visiteren. Deze verplichting vloeit voort uit de Aedescode die ook door Wooninc. wordt onderschreven. Visitatie is een belangrijk instrument om ons maatschappelijke presteren te beoordelen en te verbeteren. De vormgeving van de visitatiemethodiek ligt in handen van de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland conform de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties 5.0. Deze Position Paper geeft de visie van het bestuur op de afgelopen vier jaar, waarin het doen en laten van de woningcorporaties in zijn algemeenheid en haar toezichthouders onderwerp van maatschappelijke discussie is (geweest) en de politiek aanleiding heeft gezien de wet- en regelgeving voor corporaties aan te passen. Concreet vertaald in het adagium 'focus op de kerntaak'.

2. REDEN VAN BESTAAN

Onze oorsprong ligt in de fusie in 2006 van de twee woningbouwverenigingen Beter Wonen en Eindhoven-Patrimonium, beide groot gemaakt door de inzet van vele maatschappelijk betrokken idealisten. Vrijwilligers spelen ook nu nog een prominente rol bij met name het woonconcept voor ouderen Wooninc.Plus. Wooninc. zelf is als stichting in 1964 opgericht om het beheer voor deze twee woningbouwverenigingen op meer professionele leest te schoeien. In 2006 zijn de twee verenigingen opgegaan in Stichting Wooninc. De oorspronkelijke filosofie en de oprichtingsbeginselen van de twee verenigingen zijn na al die jaren nagenoeg onveranderd: het ontwikkelen, realiseren en beheren van sociale huurwoningen voor mensen die daarvoor een beroep op ons doen. Veelal is dit vanwege een laag inkomen. Focus op de kerntaak was en is altijd al ons adagium geweest. Net als het kapitaal maximaal investeren in maatschappelijk vastgoed, betaalbare woningen in de eerste plaats.

3. ONZE FOCUS

Onze focus richt zich op de sociale huur. Daarin zijn wij altijd naar vermogen op zoek naar vernieuwing en verbreding van onze diversiteit aan woonvormen, die het leven van een brede groep mensen aangenamer maken. Veel daarvan hebben we gaandeweg zelf en met anderen in de praktijk ontwikkeld. Door om ons heen te kijken, door te luisteren naar onze bewoners en belanghouders, door onderzoek, door nieuwe wegen te bewandelen, door partners in te schakelen die op bepaalde vlakken beter zijn en vooral ook door risico's niet uit de weg te gaan. Dit alles maakt dat wij op het gebied van wonen en leven in de regio Eindhoven een sterke positie hebben met de focus op het Wooninc.Plus-woonconcept voor ouderen, op de huisvesting van jongeren en bijzondere doelgroepen. Dat wij niet altijd door buitenstaanders als zodanig worden herkend, is een punt van aandacht.

Realiseren en beheren van betaalbare huurwoningen en alles wat daarmee samenhangt, is dus wat ons bezighoudt. Wij streven daarin naar het optimale. Van de woningen die we ontwikkelen, de complexen die we beheren (inclusief de directe omgeving), de samenwerking die we zoeken, tot onze bedrijfsvoering en onze service aan de huurders. Wij leggen de lat hoog en wij vragen veel van onze medewerkers, belanghouders en samenwerkingspartners. Streven naar het optimale, in het bewustzijn dat alles zijn prijs heeft en dat de kosten gedragen moeten worden door huurders die het veelal toch al niet breed hebben. In ons streven naar voortdurende verbetering nemen wij dat bij ons handelen nog steeds in acht.

4. ONZE AMBITIES

Onze ambities en onze passie zetten wij – met een organisatie die kan worden bestempeld als lean en mean – in voor vernieuwen, voor het ontwikkelen van betaalbare en soms unieke woonoplossingen die uitdagend zijn voor een diversiteit aan doelgroepen die wij huisvesten. Vandaag de dag zijn wij met meer dan 10.000 verhuureenheden actief in stad en regio Eindhoven. Het aandeel woningen daarin voor ouderen en jongeren is door transformatie relatief groter geworden. Door co-creatie en co-innovatie zijn we in staat om blijvend te vernieuwen. Samenwerken niet alleen intern, maar ook extern met leveranciers, gemeenten, huurdersvertegenwoordigers, samenwerkingspartners en overige belang-houders. Samen maken we de stad, is het credo van Eindhoven, en dat onderschrijven wij. Samen oplossingen zoeken voor maatschappelijke uitdagingen die zich aandienen. Waarbij onze Raad van Belanghouders voor ons een belangrijk gremium is dat is opgericht om de maatschappelijke taak te waarborgen en als klankbord fungeert. Op het gebied van wonen, zorg, welzijn, migranten, maatschappelijk ondernemen, bijzondere doelgroepen en veiligheid, maar ook op het gebied van duurzaamheid binnen de filosofie van The Natural Step. Als eerste woningcorporatie met een WKK-installatie (warmte halen uit de aarde), of collectief zonne-energie opwekken op de daken van wooncomplexen in de afgelopen vier jaar. Het transformeren van kantoren naar wonen in dezelfde periode. Betere huisvesting in een genormaliseerde relatie voor woonwagenvoorgangers. Slimme oplossingen bedenken om betaalbaar en zelfstandig wonen voor jongeren te realiseren, bijvoorbeeld JOEP en OLV8. Voorop lopen met Wooninc.Plus voor ouderen. Het pad van ketensamenwerking verkennen om kostenreductie te realiseren (JOEP en Generaal Knoop). Samenwerken met commerciële ontwikkelaars om de voordelen daarvan voor de sociale huursector te behalen (Moorland, Hille, HOEF, Bayeux, De Doelen). Slimmer werken om de bedrijfskosten laag te houden en de huurverhoging zo beperkt mogelijk te laten zijn. Anno 2014 liggen de bedrijfslasten per VHE onder het sectorgemiddelde. Alles vanuit onze eigen kijk op en benadering van de problematiek. Velen vertalen dit als 'zakelijk' en inmiddels blijkt dit ook de keuze van de politiek. Sociaal (DAEB) handelen naar de doelgroep en voor het overige zakelijk (niet-DAEB) als iedere commerciële verhuurder. De ervaring leert dat dit soms leidt tot frictie met belanghouders en huurders.

5. ONS RESULTAAT

In ons werk draait het om beschikbaarheid, betaalbaarheid en kwaliteit van sociale huurwoningen. Naast deze drie aspecten is onze focus gericht op wonen en zorg, de financiële continuïteit en de leefomgeving. Daarbij nemen we steeds de governance-aspecten besturing, intern toezicht en externe legitimering en verantwoording in acht.

Beschikbaarheid betekent naar rato van onze omvang een voldoende aanbod leveren van woonruimte in stad en regio Eindhoven aan huishoudens met een laag inkomen. Door sloop, verkoop en nieuwbouw bereiken we dat onze voorraad gaandeweg wordt getransformeerd naar wooneenheden voor ouderen en jongeren. In de afgelopen vier jaar is het aandeel woningen in onze portefeuille voor beide groepen toegenomen. Eengezinswoningen dragen ook bij aan onze doelstelling maar geven ons tevens een zekere basis voor de toekomst. Verkoop ervan genereert middelen voor verdere transformatie. De doelgroep heeft vraag naar deze veelal relatief goedkope (starters)woningen. In de afgelopen vier jaar is de verkoop met 300 woningen tot en met medio 2014 succesvol en conform de prognose. Door de kredietcrisis was onze nieuwbouw risicovol, vooral wat betreft koopwoningen. Toch hebben wij gemiddeld 120 nieuwe huurwoningen aan de voorraad toegevoegd. In de gemeente Oirschot hebben wij ruim 925 woningen overgenomen van Laurentius uit Breda. En tenslotte de in 2013 in gang gezette overname van de woningen van Woningstichting de Kempen en Vitalis Sociale Woonvormen. De uitbreiding met nieuwbouw maakt dat wij naar rato van onze omvang per saldo een goede bijdrage hebben geleverd aan beschikbaarheid.

Betaalbaarheid definiëren wij als een maandhuur onder de grens waarbij de huurder nog in aanmerking kan komen voor huurtoeslag. Meer dan 90% van onze vrijkomende woningen wordt toegewezen aan huishoudens met een laag inkomen. Betaalbaarheid verzekeren wij door de maandhuur van nagenoeg alle woningen lager te laten zijn dan de huurtoeslaggrens. Meer dan 90% van onze woningen voldoet daar nog steeds aan. Duurdere woningen komen in aanmerking voor verhuur of verkoop in de vrije sector. Onze bedrijfskosten, de rentelasten en de kosten voor onderhoud zijn van invloed op de betaalbaarheid. De organisatiekosten per eenheid zijn nauwelijks toegenomen, de afgelopen jaren zelfs gedaald. De rente op ons vreemd vermogen is door professioneel treasurymanagement laag. De rentelasten per eenheid liggen door de ambitieuze vernieuwing in het afgelopen decennium boven het sectorgemiddelde. Deze vernieuwing resulteert per saldo in naar verhouding lagere onderhoudslasten per eenheid. Door onze extra inspanningen op dit vlak en ondanks de extra huurverhogingen, is de huurachterstand in tegenstelling tot de verwachting in de economisch onzekere tijd niet toegenomen.

De kwaliteit van onze woningen voldoet minimaal aan de toets van de regels uit het Bouwbesluit. Wij hebben het nodige geïnvesteerd in nieuwbouw en onderhoud en dat resulteert in een groter aandeel energielabel B en A. Ook op het gebied van alternatieve energie-opwekking hebben wij een behoorlijk resultaat geleverd. In de afgelopen periode is in en aan een kleine 350 woningen groot onderhoud gepleegd.

6. ONS OORDEEL

Het behaalde resultaat geeft reden tot tevredenheid. De economische crisis alsmede de invoering van de verhuurders- en saneringsheffing hebben de nodige nieuwe uitdagingen gebracht, die wij professioneel en adequaat hebben opgepakt. De problemen op de koopmarkt hebben wij al in een vroeg stadium gepareerd door bijstelling van de ambities, het omzetten naar huur, het afstoten van posities en het betrekken van commerciële partijen bij de ontwikkeling. Tegelijkertijd zijn wij ook nieuwe nieuwbouw-uitdagingen aangegaan, met name in Oirschot. De werkorganisatie is zonder gedwongen ontslagen aangepast aan de nieuwe werkelijkheid. Een platte organisatie met naast de bestuurders twee managers, waar de verantwoordelijkheden laag liggen. Wij hebben als bestuurders direct onze salarissen aangepast naar de huidige maatstaven. De kosten voor beheer en administratie zijn verlaagd door te focussen op 'slimmer werken', door automatisering, door uitbesteden van taken aan anderen met een betere expertise, door meer nadruk op resultaatgericht werken en door kritischer te zijn in de dienstverlening aan bewoners. De netto bedrijfslasten zijn ten opzichte van 2010 met 25% gedaald. Het aantal VHE per fte is toegenomen van 88 in 2010 naar 105 in 2014; per saldo een verbetering van 19%. Wij hebben met een mutatiegraad van gemiddeld 8% onze kerntaak, het verhuren van woningen aan de doelgroep, voldoende waar kunnen maken. De huur als percentage van de maximaal redelijke huur ligt met 61% onder het landelijk gemiddelde van 67%; ons streven is tenminste 80%. De toewijzing van woningen aan de doelgroep voldoet aan de opgelegde norm. Wij hebben via onder andere 'DOOR!' naar vermogen onze bijdrage aan de huisvesting van bijzondere groepen geleverd. Door onze focus op ouderen huisvesten wij over het algemeen relatief veel ouderen. Ons aandeel woningen voor ouderen en gehandicapten is met 33% meer dan het dubbele van het landelijk gemiddelde (in 2010 nog 30%). Een bevestiging van onze jarenlange focus op de transformatie. Wij hebben initiatieven van ouders ondersteund bij de realisatie van zelfstandig (groeps)wonen van jongeren met een beperking. De financiële ratio's laten een positief beeld zien. Ondanks de crisis en de introductie van de verhuurdersheffing, hebben wij geen concessie gedaan aan ons regulier onderhoud, anders dan scherper te zijn op de inkoop en de kosten. Het groot onderhoud is vanwege de onzekerheid in het begin getemporeerd maar daarna weer conform planning op een effectievere manier uitgevoerd. Het aantal eenheden per jaar is overigens wel in overeenstemming gebracht met het adaptievermogen van de werkorganisatie. De klant- en medewerkerstevredenheid zijn ruim voldoende, het ziekteverzuim is toegenomen door uitval vanwege enkele langdurig (niet-werkgerelateerde) zieken.

De kwaliteit van de werkprocessen is verbeterd, zo blijkt uit de jaarlijkse ISO-audits, en de dienstverlening efficiënter en effectiever, zo blijkt uit de klanttevredenheidsonderzoeken. De risicobeheersing is inmiddels van een hoog gehalte, de administratieve organisatie op behoorlijk niveau. En wij leveren een grote bijdrage aan stagemogelijkheden. Enfin, een resultaat om trots op te zijn.

Eindhoven, 28 augustus 2014

Bijlage 6: Reactie RvC en Directie-bestuur op de visitatie

Wooninc. heeft verheugd en met trots kennisgenomen van de uitkomsten van de vierjaarlijkse visitatie, uitgevoerd door Ecorys. De prestaties naar Opgaven en ambities, Vermogen en Governance scoren allen minimaal het cijfer 7,5 en de waardering van de Belanghouders is een 6,6. Trots zijn wij op de indruk die wij hebben gemaakt als

... een ambitieuze corporatie, zowel in afspraken met belanghebbenden en samenwerkingspartners als in de eigen doelstellingen ...

Wij hebben het positieve oordeel uit de vorige visitatie weten te bestendigen en op onderdelen zelfs verbeterd. Bijzonder is te ervaren dat de visitatiecommissie voor het eerst een extra prestatieveld en de waardering 8 heeft toegekend vanwege de bijzondere prestatie die Wooninc. in de afgelopen vier jaar heeft geleverd.

Wooninc. legt de lat zichtbaar hoog en valt op vanwege duidelijke keuzes en een voortdurend streven naar verbetering en vernieuwing in het maatschappelijke presteren.

Het doet ons goed te vernemen dat van de belanghebbenden vooral ook de huurders onze prestaties met 'ruim voldoende' waarderen. Zij zijn immers in de eerste plaats waarvoor wij werken. Op één onderdeel is hun waardering negatief om daarmee hun zorg te benadrukken over beschikbaarheid en betaalbaarheid. Terecht, én een gedeelde zorg. Dit zal de komende periode dan ook vooral punt van aandacht voor ons zijn.

Ecorys benoemt in haar rapportage enkele andere aandachtspunten die Wooninc. nog kan oppakken en versterken. Het past in de tijdsgeest om nog meer dan voorheen belanghebbenden mee te nemen in de keuzes die wij (moeten) maken en nog meer te communiceren over onze maatschappelijke prestaties. Deze aanbevelingen nemen wij zeker ter harte en in de position paper bij de volgende visitatie in 2018 geven wij aan in hoeverre wij daar inhoud aan hebben gegeven.

Tot slot

Graag willen wij iedereen bedanken die een bijdrage heeft geleverd aan de visitatie, in het bijzonder de visitatiecommissie en onze belanghebbenden voor de waardering, de punten van aandacht en de ex- of impliciete adviezen.

Eindhoven, februari 2015

J.A.P.M. Pijnenburg en H. Buursink
Directie-bestuur

B.A.S. Pollmann
Voorzitter Raad van Commissarissen

Bijlage 7: Presteren naar Opgaven en Ambities

Huisvesten van de primaire doelgroep		
Prestaties	Opgaven	Cijfer
Woningtoewijzing en doorstroming		
Jaarverslagen: 2010: 90% van toegewezen woningen is verhuurd aan huurders met inkomen <€ 33.614; 2011: 93% van toegewezen woningen is verhuurd aan huurders met inkomen <€ 33.614; 2012: 92% van toegewezen woningen is verhuurd aan huurders met inkomen <€ 33.614; 2013: 95% van toegewezen woningen is verhuurd aan huurders met inkomen <€ 34.229;	Algemene Europese richtlijn: corporaties moeten minimaal 90% van de betaalbare huurwoningen (tot 652,52 euro) toewijzen aan huishoudens met een inkomen tot 33.614 euro (prijsspeil 2011).	8,0
<u>Uit Jaarverslag 2010:</u> - Evaluatie Kansrijkheden uitgevoerd door onderzoeksinstituut Interface. Gemiddeld komen 300 reacties binnen op een advertentie en voor de populaire egw is dit 600 reacties. Woningzoekenden beoordelen het systeem over het algemeen positief.	<u>Prestatieafspraken Eindhoven 2010:</u> - evaluatie van woonruimteverhuursysteem Kansrijkheden.	7,0
<u>Jaarverslag, aantal verhuringen per jaar:</u> 2010: 744 verhuringen; 2011: 738 verhuringen; 2012: 624 verhuringen; 2013: 693 verhuringen.	<u>Prestatieafspraken Eindhoven 2010:</u> Bereikbare woningen - Jaarlijks aanbieden van circa 600 bestaande huurwoningen.	8,0
Resultaat 2010: - Wooninc. heeft 98 panden ingezet voor de huisvesting van generaal pardonners en in toto 156 mensen gehuisvest; - Wooninc. 18 vergunninghouders gehuisvest; - Daarnaast heeft elke corporatie een woning ingezet voor de zogenaamde "vrije statushouders" en heeft Wooninc. een extra pand geleverd voor huisvesting van een AMA (alleenstaande minderjarige asielzoeker).	<u>PEC:</u> Woningen toewijzen aan urgenten, statushouders en Generaal Pardonners. <u>Beleidskader woningtoewijzing (2011)</u> - Over het aandeel in het huisvesten van stedelijk urgent woningzoekenden binnen de afgesproken termijn maken de corporaties een afspraak naar rato van de omvang van het bezit; - De voorrangsregelingen voor maatschappelijk relevante (huisvestings)problemen worden vastgelegd in afspraken tussen de corporaties en gemeenten, partijen uit het maatschappelijk middenveld en bewoners.	8,0

Aan deze afspraak heeft Wooninc. voldaan; excel-bestanden met verhuringen en advertenties/reacties in de periode 2010-2013.	<u>Prestatieafspraken Geldrop-Mierlo 2010-2014:</u> Om te kunnen bepalen of de omvang van de kernvoorraad aansluit bij de vraag van de primaire doelgroep levert Wooninc. de volgende gegevens aan: - het aantal advertenties, het aantal reacties en het aantal verhuringen in de gemeente; - het aantal afwijzingen per aangeboden woning; - de mutatiegraad, eventueel per wijk of complex.	7,0
Wooninc. treedt standaard op tegen onrechtmatige bewoning, door hier een onderzoek in te stellen en de huurder hiermee te confronteren. Dit als Wooninc. een melding B14krijgt of zelf deze (vermeende)situatie aantreft. Als een huurder hier niet vrijwillig meewerkt aan beëindiging van deze situatie start Wooninc. een juridische procedure teneinde dit te doen beëindigen.	<u>Prestatieafspraken Geldrop-Mierlo 2010-2014:</u> - De gemeente en corporaties willen onrechtmatige bewoning van huurwoningen tegengaan.	7,0
Wordt geregeld in Platform Eindhovense Corporaties (PEC), waar Wooninc. deel van uitmaakt.	<u>Prestatieafspraken Eindhoven 2010:</u> - participatie in 'Regeling huisvesting statushouders'.	7,0
	<u>Prestatieafspraken Geldrop-Mierlo 2010-2014:</u> De corporaties leveren een proactieve bijdrage in de realisatie van de jaarlijkse doelstelling voor het huisvesten van statushouders.	7,0
Jaarverslagen (alle gemeenten): 2013: in totaal 15 huisuitzettingen door huurachterstand; Wooninc. maakt deel uit van het signaleringsoverleg waarin casussen worden besproken waarin op een integrale wijze wordt ingezet op de huurders met een multi-problematiek, waarin in een aantal gevallen ook een huurschuld. In een vroegtijdig stadium pleegt Wooninc. inzet ter voorkoming van uitzettingen, mede door de inzet van partners. Elke casus wordt met de gemeente overlegd met als doel een oplossing op het financiële vlak. Dit leidt in de praktijk tot veelal het voorkomen van uitzettingen.	<u>Prestatieafspraken Geldrop-Mierlo 2010-2014:</u> De gemeente en de corporaties vinden het van belang zoveel als mogelijk huisuitzettingen door corporaties te voorkomen.	7,0

<u>Jaarverslagen:</u> - JOEP: transformatie van de bestaande winkel tot 13 studio's resp. atelierwoningen voor studenten; - PicusKade: uitbreiding van het DAF-museum met daarboven huurstudio's voor jongeren; - Transformatie oude kantoor Wooninc. naar 59 studio's en 4 appartementen voor jongeren. <u>Jaarverslagen:</u> aantal nieuwbouwwoningen voor starters/jongeren: - 2010: 13 starterswoningen in Geldrop; - 2011: 61 woonstudio's en 15 huurappartementen De Rembrandt opgeleverd in Eindhoven; - 2013: oplevering jongerencomplex JOEP (43 wooneenheden);	<u>Prestatieafspraken Eindhoven 2012 (voor alle corporaties):</u> - In 2012 de actuele vraag in beeld brengen naar studentenhuysvesting en huysvesting voor kenniswerkers (m.n. in het betaalbare segment). Voor studentenhuysvesting gebeurt dit dmv een landelijk Kences-onderzoek waar Eindhoven in participeert. Voor de kenniswerkers gebeurt dit ism Brainport Development, het bedrijfsleven en de kennisinstellingen; - obv deze analyses wordt het Convenant Studentenuysvesting en Kenniswerkers geactualiseerd in 2012 en hierin worden nieuwe meerjarige afspraken gemaakt met de relevante partijen.	8,0
Gemeente en corporaties hebben de doelgroep voor de huysvesting kort verblijf (short-stay en mid-stay) nader onderzocht. Ook is een onderzoek naar het verkennen, bereiken en de omvang van de doelgroep in Eindhoven in gang gezet.	<u>Prestatieafpraak Eindhoven 2010:</u> - uitwerking van de convenant 'huysvesting short-stay en kenniswerkers'. <u>Prestatieafpraak Eindhoven 2013:</u> - Doelstelling is om de kenniswerker goed te faciliteren; - Opstellen (regionaal)convenant huysvesting (internationale)kenniswerkers; - Nadere verkenning van de huysvestingsopgave voor internationale kenniswerkers in regionaal verband (Expat Center).	7,0
- Wooninc. huysvest sporters op basis CTO overeenkomst, momenteel betreft het 21 adressen. Samenwerkingsverklaring 'Huysvesting Centrum voor Topsport en Onderwijs'; - 70 betaalbare studenteneenheden Oude Torenstraat is vanwege prijs niet doorgedaan; Fontys heeft de locatie verkocht aan een commerciële partij; - Door de crisis heeft de gemeente besloten de ontwikkeling van de locatie Castilielaan 10 jaar op te schorten.	<u>Prestatieafpraak 2010 Eindhoven:</u> Wooninc. voert overleg over het huysvesten van (sport)talenten; - Wooninc. onderzoekt met Fontys Hogescholen de mogelijkheid van 70 betaalbare wooneenheden voor studenten op de locatie Oude Torenstraat; - Wooninc. onderzoekt de haalbaarheid van realisatie betaalbare starterswoningen nieuwbouwlocatie Castilielaan.	8,0
Alle woonwagens in Veldhoven zijn gesloopt en vervangen door 45 nieuwe woonwagen woningen. In Veldhoven vervangende nieuwbouw van 15 woningen aan Hopperven; Met de gemeente Veldhoven en Stichting Stimulans is er een intensieve samenwerking in het beheer van de woonwagenlocaties.	Opgaven niet aanwezig. Wel met regelmaat bestuurlijk overleg over dit onderwerp.	8,0

Als gevolg van veranderde wetgeving (over hoogspanningsleidingen) is het beoogde plan niet meer uitvoerbaar. Eindhoven: beheer van 55 standplaatsen. Jaarverslag 2010: In Eindhoven 2 woningen opgeleverd en verhuurd op nieuwe woonwagenlocatie Orgelplein. Jaarverslag 2012: De Doornakkers: opgeleverd 2 woonwagens en 6 standplaatsen (huur).	Prestatieafspraken Eindhoven 2010: - Wooninc. ontwikkelt in Woensel de herontwikkeling van woonwagenlocatie Fakkellaan, in samenhang met een beschermd wonen project met 24 woningen; Prestatieafspraken Eindhoven 2012: - nieuwe standplaatsen woonwagens: 4 (Wooninc.).	8,0
Woonwagenwoningen in beheer gekomen van Wooninc.	Prestatieafspraken Geldrop-Mierlo t.a.v. woonwagenstandplaatsen: - De Gemeente Geldrop-Mierlo is voornemens om in 2011 3 woonwagenstandplaatsen op de locatie Rielseheideweg over te dragen aan Wooninc. De standplaatsen op de Rielseheideweg komen daarmee in het beheer van Wooninc. en ook de huurpenningen worden geïnd door Wooninc.	7,0
Voormalig woonwagenbewoners die op voordracht en advies van Wooninc. door Wooninc. elders zijn gehuisvest: 2010: 2 (in totaal door alle corporaties: 5) 2011: 1 2012: 0 2013: 0.	Vanuit het <u>Uitvoeringsplan Woonwagenlocaties 2008-2012 (Eindhoven)</u> is een taakstelling opgesteld, waar woonwagenkandidaten worden voorgedragen en door corporaties in een burger-woning worden gehuisvest. Gemiddeld betreft het 1 huisvestingseenheid per corporatie per jaar. Eindhoven 2010: Jaarlijks 5 woningen beschikbaar stellen tbv jongeren uit woonwagens.	6,0
Jaarverslag 2013: 11 plaatsen in verhuur in Geldrop-Mierlo	Prestatieafspraken Geldrop-Mierlo 2010-2014: - de gemeente heeft de intentie om in 2011 3 woonwagenstandplaatsen in Geldrop-Mierlo aan de Rielseheideweg over te dragen aan Wooninc. - met gemeente afspraken maken over het beheer van het woonwagencentrum in Geldrop, waaronder huurachterstanden, woonoverlast, intensieve woonbegeleiding;	7,0

Woonbedrijf, Thuis, Wooninc. en de gemeente Eindhoven hebben zich aangesloten bij het regionaal convenant (Samenwerkingsverband Regio Eindhoven/SRE). Wooninc. is voorzitter van de stuurgroep die zich met dit thema bezighoudt en heeft de nodige (nieuwe) locaties onderzocht. Echter dit heeft niet geleid tot realisering ervan. Wooninc. heeft wat betreft bestaande locaties het complex Genderhof aangemerkt als project waarin arbeidsmigranten worden gehuisvest. Tot en met heden heeft dit geleid tot 14 verhuringen, 9 opties en 13 reserveringen. Rekening wordt gehouden met het in 2014 huisvesten van circa 40 huishoudens aldaar, wat een realistische target is. De contacten met het Migranten Informatie Punt zijn mede in dat kader verder geïntensiveerd. Wooninc. maakt met hen deel uit van een huisvestingscommissie. - Wooninc. participeert in convenant Arbeidsmigranten; - 2010: faciliteren lesruimte VTA en voorlichtingsmateriaal.	<u>Prestatieafspraken Eindhoven 2013:</u> Doelstelling is om voor langere tijd een passend huisvestingsaanbod voor arbeidsmigranten uit de MOE-landen te komen; In 2018 moeten er 1.000 verblijfsplaatsen zijn gerealiseerd; ook wordt bij permanente huisvesting de 'systeemachterstand' in de woningtoewijzing weggenomen. (2012) in 2012 realisatie van huisvesting voor 200 MOE-landers en zorgen dat zij toegang krijgen tot de adequate informatie over het wonen in Eindhoven. (2010)- Mogelijkheden onderzoeken bemiddelende rol bij inburgering van migranten.	9,0
Betaalbaarheid		
Deze afspraken zijn gemaakt en geëvalueerd. • Resultaat 2013: er zijn geen afspraken gemaakt over de omzetting van sociale huurwoningen naar geliberaliseerde woningen. Nationale wetgeving op dit punt is nog niet in werking. Verder hebben gemeente en corporaties geconstateerd dat het belangrijk is om een nieuwe Woonvisie op te stellen. Deze dient als basis voor toekomstige afspraken door gemeente en corporaties. • Voorstel 2014: geen separate afspraken. Het onderwerp is onderdeel van de Woonvisie. Vervolgens worden prestatieafspraken voor 2015 gemaakt.	<u>Prestatieafspraken Eindhoven 2013:</u> Afspraken worden gemaakt over de middeninkomen (33.000 tot 43.000 euro), welke lastig aan een huur- of koopwoning komen. Afspraken worden gemaakt over: - de omzetting door corporaties van sociale huurwoningen naar geliberaliseerde woningen; - de wijze waarop de corporaties de 90-procents norm hanteren; - de beschikbaarheid en inzet van koopproducten met korting (koopgarant, slimmer kopen) of specifieke koop- of huurproducten (bv kluswoningen); - de bouwproductie.	7,0
Per 2013 is het aantal woningen van Wooninc. in Geldrop-Mierlo 1.018, dat is 98% van het totale bezit van Wooninc. in deze gemeente. 2% van de huurwoningen worden gerekend tot de dure huur, onder de huurtoeslaggrens.	<u>Prestatieafspraken Geldrop-Mierlo 2010-2014:</u> Per juli 2010 bestaat de kernvoorraad in de gemeente uit 4.515 woningen (494 goedkope en 4.201 middeldure huurwoningen). Gemeente en corporaties vinden het van belang dat deze kernvoorraad zoveel mogelijk behouden blijft voor de doelgroep; Wooninc: 207 goedkope huurwoningen en 831 middeldure huurwoningen.	7,0

- De gemiddeld verkoopprijs die Wooninc. in 2013 heeft gerealiseerd bedraagt € 145.000. - In 2010 zijn 13 starterswoningen in Geldrop-Mierlo gerealiseerd. - In Geldrop-Mierlo zijn in de visitatieperiode geen CPO-projecten gestart.	<u>Prestatieafspraken Geldrop-Mierlo 2010-2014:</u> - instrumenten inzetten tot behoud van starters in de gemeente: nieuwbouw van betaalbare koopwoningen, Collectief Particulier Opdrachtgeverschap en de SVn-starterslening.	7,0
Overig		
Gemiddelde beoordeling		7,4
Huisvesten van bijzondere doelgroepen		
Prestaties	Opgaven	Cijfer
<u>Jaarverslagen: investering opplusregeling:</u> - 2010: € 83.000 - 2011: € 65.000 - 2012: € 65.000 (132 aanvragen) - 2013: € 55.000 (134 aanvragen) Jaarverslagen: aantal verhuringen aan senioren (Wooninc.Plus): - 2010: 144 verhuringen (o.a. De Grijsse Generaal); - 2011: 96 verhuringen; - 2012: 13 verhuringen aan senioren Wooninc.Plus - 2013: oplevering Wooninc. Plus gebouw Brabantia (59 woningen).	<u>Prestatieafspraken Eindhoven 2010:</u> - jaarlijks investeren in oplossen seniorenwoningen overeenkomstig afspraken.	8,0
<u>Tertiaal rapportages: verhuringen DOOR!</u> 2010: 12% van alle DOOR!kandidaten passende huisvesting bieden is gerealiseerd. 2011: 14 woningen 2012: 12% van alle DOOR!kandidaten passende huisvesting bieden is gerealiseerd. 2013: In 2013 zijn veel woningen rechtsreeks bemiddeld voor zogenoemde bijzondere doelgroepen. Dit zijn o.a. urgenten, statushouders en DOOR!-kandidaten, die gekoppeld aan een woning ook een begeleidingscontract tekenen met één van de hulpverlenende instanties.	<u>Prestatieafspraken Eindhoven 2010:</u> - participatie in DOOR! - 12% van alle DOOR!kandidaten passende huisvesting bieden is gerealiseerd. Samenwerkingsovereenkomst DOOR!	7,0
OLV8 De 34 woonstudio's op de bovenste drie verdiepingen worden door Wooninc. verhuurd aan Stumass ten behoeve van jongeren die zij begeleiden in de schoolperiode. Stumass biedt woonbegeleiding aan jongeren met een autisme spectrum stoornis die in Eindhoven een HBO- of WO-opleiding volgen. De organisatie helpt de studenten door de zelfredzaamheid te vergroten.	Samenwerking met Stumass.	7,0
Op het voormalige Brabantia-terrein in Aalst realiseert Wooninc. in samenwerking met Wooninitiatief Waalre (WIW) een woonproject met 10 appartementen voor jong volwassenen met een lichte verstandelijke beperking of een vorm van	Intentieovereenkomst tot samenwerking met de Stichting Wooninitiatief Waalre Projecten, realisering van project met 10 wooneenheden op het Brabantia-terrein.	7,0

autisme. Medio 2015 gereed.		
Stichting Ons Plekje, een initiatief waarbij 10 jongeren met een verstandelijke beperking zelfstandig wonen met een gezamenlijke ontmoetingsruimte, onderdeel van Wooninc. Plus Kastanjehof.	Samenwerking met de Stichting Ons Plekje.	7,0
Prestatie is geleverd. Wooninc. heeft samen met Stichting Fokus een aantal projecten gerealiseerd in de periode 2010-2013.	<u>Prestatieafspraken Eindhoven 2010:</u> verhuur van 19 woningen en een ADL-eenheid binnen een ADL-cluster in Meerhoven aan personen met een ernstige lichamelijke handicap (ism St. Fokus); verhuur van 7 woningen en een ADL-eenheid binnen een ADL-cluster in Hof van Eden aan personen met een ernstige lichamelijke handicap (ism St. Fokus); Samenwerkingsovereenkomst St. Fokus.	7,0
Gemiddelde beoordeling		7,2
Kwaliteit van woningen en woningbeheer		
Prestaties	Opgaven	Cijfer
Woningkwaliteit		
Als het om kwaliteit gaat dan richt Wooninc. de focus op het casco, op de installatietechnische kwaliteit en de veiligheid van de woningen en woongebouwen, en op de directe woonomgeving. Met investeringen daarin wil zij huurder tevredenheid realiseren, alsmede kwaliteitsverbetering van vastgoed en het waarborgen van voldoende goede, veilige en betaalbare woningen. Het na te streven kwaliteitsniveau is mede afhankelijk van de ouderdom van de woningen en het toekomstperspectief (sloop, verkoop, groot onderhoud, renovatie, herbestemming). Voor 2013 reserveerde Wooninc. gemiddeld € 900 per woning voor planmatig, periodiek en serviceonderhoud. Feitelijk blijkt dat € 6,9 miljoen of € 842 per woning is uitgegeven. Een deel daarvan is voor (klein) service- en cyclisch onderhoud.	<u>Prestatieafspraken Geldrop-Mierlo 2010-2014</u> De corporaties streven naar een goede kwaliteit van nieuw te realiseren woningen; de woningen moeten energiezuinig en duurzaam zijn. Daarnaast veilig, levensloop bestendig en enige mate van comfort bieden.	7,0
Aan prestatie voldaan, Politiekeurmerk wordt toegepast.	<u>Prestatieafspraken Geldrop-Mierlo 2010-2014</u> Nieuwe woningen worden in principe gebouwd volgens de eisen van het Politiekeurmerk Veilig Wonen.	7,0

Kwaliteit dienstverlening		
Prestatie geleverd. TNO audit jaarlijks	<u>Prestatieafspraken Eindhoven 2010:</u> - Wooninc. werkt met het ISO-label en laat zich in 2010 visiteren.	7,0
Klanttevredenheidsonderzoeken: totaal cijfer woonsituatie: 2010: 7,1 2011: 7,2 2013: 7,1 Klanttevredenheidsonderzoeken: totaal cijfer dienstverlening: 2010: 6,8 2011: 6,9 2013: 7,0	Hier staan geen prestatieafspraken met gemeenten tegenover; Het ondernemingsplan van Wooninc. heeft een doelstelling over dit thema geformuleerd: 'Resultaten die in de eerste plaats moeten leiden tot tevreden bewoners en woningzoekenden. Met ongestoord woongenot en keuzevrijheid als kernbegrippen. Dat moet blijken uit de periodieke tevredenheidsonderzoeken, waarbij we op alle onderdelen die uitdrukking geven aan huurdertevredenheid en minimaal een waardering van een 7 nastreven'.	7,0
Energie en duurzaamheid		
Energistappen worden meegenomen bij grootonderhoud projecten; pilot Energiecoach voor bewoners.	<u>Prestatieafspraken Geldrop-Mierlo 2010-2014:</u> - bij onderhoudsprogramma energielabel van woningen twee stappen verbeteren; - corporaties bevorderen het energiebewustzijn bij huurders.	7,0
<u>Activiteiten 2010-2013:</u> - gestart met pilot ontwikkeling van zonnecollectoren op De Grijsse Generaal en windenergie op kantoor Wooninc; - Mutatiewoningen zijn in 2010 voorzien van energielabel en vervolgens zijn in 2011 alle woningen gelabeld; - bij vernieuwing cv-ketels wordt hoog rendement techniek toegepast; - vernieuwing van woonwagens door meer energiezuinige en duurzame woningen; - Wooninc. is medeondertekenaar convenant FSC-gecertificeerde houtproducten; - pilot Energiecoach voor bewoners; - voorlichtingsbijeenkomst bewoners over energiezuinige maatregelen; - door de crisis heeft de gemeente besloten de locatie Castilielaan 10 jaar op te schorten. - plaatsing zonnecollectoren op de Cees van Lienden en de Jean Sibelius; - Pve voorziet in hergebruik materialen; - Groot onderhoud aan 366 woningen in Vlokhoven, Woenselse Heide en Generalenbuurt, waaronder dak- en gevelisolatie en daarmee label B bereikt; - 500 m2 zonnecollectoren geplaatst op de woongebouwen Cees van Lienden, Jean Sibelius	<u>Prestatieafspraken Eindhoven 2010:</u> - in 2010 wordt de GPR gebouw met een gemiddelde score van 7 voor het eerst toegepast bij Rembrandt; - in 2010 worden mutatiewoningen voorzien van een energielabel; - Wooninc. onderzoekt de toepassingsmogelijkheid van wind- en zonne-energie in hoogbouw; - Wooninc. besteedt bij nieuwbouw en renovatie actief aandacht aan duurzaamheid; - Wooninc. onderzoekt de haalbaarheid van een energie neutrale woonbuurt Castilielaan. <u>Prestatieafspraken Eindhoven 2013:</u> - plaatsen van pv cellen op bestaande daken bij grondgebonden woningen; - tijdens grootonderhoud in totaal 110 woningen in uitvoering 2013 en 224 in voorbereiding naar label B; - bij nieuwbouw: PVE voorziet in hergebruik materialen; - plaatsing collectieve pv cellen voor vermindering woonlasten 2 systemen, totaal ca. 100 woningen; - bestaande HWA systemen aansluiten op het gescheiden systeem tijdens rioolvernieuwing in de straat;	8,0

en De Grijsse Generaal; - participatie binnen The natural Step; - in woongebouwen 650 cv-ketels vervangen door energiezuinige HR-ketels; in 780 woningen cv-ketels vervangend door de meest energiezuinige cv-ketel; - op verzoek van huurders 46 keer dubbel glas geplaatst; - 15 pompen vervangen door energiebesparende (cv)installaties; - invoering flexwerken binnen kantoor Wooninc. en thuiswerken gefaciliteerd; - alle woonwagens in Veldhoven zijn gesloopt en vervangen door 45 nieuwe woonwagens. Evaluatie prestatieafspraken 2013:- • Opplussen van woningen naar energielabel B verloopt volgens planning. Ruim 30% woningen heeft label A/B; • Zonne-energie op grondgebonden woningen is lastig. Huurders willen er niet voor betalen, ook al verdienen ze het terug. Wooninc. blijft dit promoten, ook voor de volgende renovatie van 200 woningen; • Bij 200 woningen worden zonnepanelen op het dak geplaatst voor de energie van collectieve ruimten. De servicekosten dalen hierdoor. Voor volgend jaar staan er weer 200 op de rit; • Prijzen van zonnepanelen dalen nog steeds, ondanks de importhelling.		
Gemiddelde beoordeling		7,2
(Des)investeren in vastgoed		
Prestaties	Opgaven	Cijfer
Nieuwbouw		
Geldrop: 13 starterswoningen aan de Barones van Voorst opgeleverd Jaarverslag 2012: - opgeleverde huurwoningen: 6 Langstraat in Geldrop; - opgeleverde koopwoningen: 8 Langstraat in Geldrop totaal opgeleverd 14 nieuwe woningen In aanbouw: De Doelen/De Wielle en Hoog Geldrop.	<u>Prestatieafspraken Geldrop-Mierlo 2010-2014:</u> 2010: 41 middeldure huurwoningen en 22 goedkope koopwoningen opleveren (Geldrop: Volmolen en Twijn en Baron van Tuyll) 2011: 17 middeldure huurwoningen en 18 goedkope koopwoningen opleveren (Geldrop: Langstraat en De Doelen/De Wielle) en 6 goedkope koopwoningen Hoog Geldrop. 2011: 20 middeldure koopwoningen opleveren (Geldrop: De Doelen/De Wielle); 2014: 13 woningen voor bijzondere doelgroepen Geldrop.	7,0

Grijze Generaal opgeleverd.] Totale oplevering in 2010: 104 huurwoningen en 85 koopwoningen. Totaal opgeleverd in 2010-2013: 2010: 104 huurwoningen en 85 koopwoningen. 2011: 84 huurwoningen en 1 koopwoning. 2012: 6 huurwoningen en 8 koopwoningen. 2013: 102 huurwoningen en 1 koopwoning. De geplande ontwikkeling van 15 koopwoningen aan de Hoefkesstraat in Eindhoven die onder CPO gebouwd zouden worden, heeft geen doorgang gekregen. Dit project is niet in CPO-verband uitgevoerd omdat er vanwege de crisis geen kopers waren te vinden die voor de gevraagde prijs wilden participeren. Het project is uiteindelijk in 2014 overgedragen aan een aannemer.	<u>Prestatieafspraken Eindhoven 2010:</u> - Oplevering 49 huur- en 63 koop- of huurappartementen Grijze Generaal; Geplande ontwikkeling van 15 koopwoningen Hoefkestraat Collectief Particulier Opdrachtgeverschap in 2010.	7,0
Verbetering bestaand woningbezit		
Medio 2010 is gestart met de voorbereidingen van het GO Vlokhoven met het voornemen om dit in 2010 uit te voeren. Aansluitend met de voorbereiding van de Generalenbuurt en Woenselse Heide. Om prijsvoordeel te behalen is in 2010 besloten om niet partieel op te dragen maar er 1 aanbesteding voor de drie projecten van te maken. De voorbereiding heeft dus iets langer geduurd en de uitvoering is dan ook pas in 2011 gestart. Bij de uitvoering is rekening gehouden met de actueel geworden verhuurdersheffing en (vooral) de saneringsheffing. Dat noopte om de uitvoering gaandeweg ook te temporiseren. Achtereenvolgens start in 2011 GO Vlokhoven (130 woningen), in 2012 GO Generalenbuurt (53 woningen) en in 2013 GO Woenselse Heide, 183 woningen. De laatste fase van dit laatste project wordt binnenkort opgeleverd. Totaal aantal woningen met groot onderhoud: 366.	<u>Prestatieafspraken Eindhoven 2010:</u> - Groot onderhoud ca. 262 woningen (> € 25.000)	9,0
De procedure IVB (Integraal Voorraad Beheerplan) is vanaf 2010 niet meer operationeel. Zaken als huurprijs-, onderhouds- en verkoopbeleid zijn sindsdien in andere procedures vervat.	<u>Prestatieafspraken Geldrop-Mierlo 2010-2014:</u> De corporaties stellen jaarlijks een strategisch voorraadplan op.	7,0
Sloop		
Jaarverslagen: - 2010: 5 woningen gesloopt; - 2011: 0 woningen gesloopt; - 2012: 0 woningen gesloopt; - 2013: 0 woningen gesloopt. Deel sloop vervallen in verband met planaanpassing. De sloop heeft betrekking op de	<u>Prestatieafspraken Eindhoven:</u> - 2010: sloop van 25 woningen; - 2011: onbekend - 2012: 16 woningen - 2013: onbekend.	7,0

woonwagens (woningen) die dat jaar zijn geamoveerd t.b.v. de nieuwbouw van stenen woningen. Verder was gepland de sloop van de woningen Slagerstraat, Wassenaarstraat en Pastoriestraat maar door een besluit van de gemeente voor aanleg van de HOV-lijn is de uitvoering opgeschort en zijn er feitelijk (in 2014) slechts 7 woningen Pastoriestraat gesloopt. De overige zijn nog in exploitatie tot meer duidelijkheid is gekomen over de nieuwe verkaveling na aanleg van de HOV-lijn.		
Maatschappelijk vastgoed		
Jaarverslag 2010: - gezondheidscentrum Jean Sibelius opgeleverd. Jaarverslag 2012: - winkelruimten onder wooneenheden (De Rembrandt, Langstraat) Jaarverslag 2013: - MFA Luyksgestel opgeleverd in de gemeente Bereijk. School, kinderopvang, dorps huis en een jeugdhonk. - Clubgebouw Scouting opgeleverd.	Prestatieafspraken Eindhoven 2010: - planvoorbereiding gezondheidscentrum Jean Sibelius; - Wooninc. realiseert een clubhuis van scouting in Meerhoven; - realisatie van buurtontmoetingsruimte Buurtsalon Bakker 4 in de Gildebuurt; - haalbaarheid onderzoeken locatie Jagershoef en St.Janskerk tbv nieuwbouw gebedsruimte, buurtcentrum en ca. 40 seniorenwoningen; - haalbaarheid herontwikkeling winkelcentrum Achtse Barrier ism uitbreiding van wooneenheden senioren.	7,0
Verkoop		
Jaarverslag 2010: - 45 bestaande huur woningen verkocht; Jaarverslag 2012: - 57 huurwoningen verkocht; In de periode 2010-2013 zijn jaarlijks gemiddeld 48 huurwoningen verkocht in Eindhoven. In de periode 2010-2013 zijn jaarlijks gemiddeld 62 huurwoningen verkocht uit het totale bezit in alle gemeenten.	<u>Prestatieafspraken Eindhoven 2010:</u> - verkoop van ca. 50 woningen per jaar uit portefeuille; <u>Prestatieafpraak Eindhoven 2012:</u> - verkoop van 38 woningen.	8,0
Gemiddelde beoordeling		7,4
Kwaliteit van wijken en buurten		
Prestaties	Opgaven	Cijfer
2010: huismeester Offenbachlaan aangesteld - opschoondagen, informatiebijeenkomsten.	<u>Prestatieafspraken Eindhoven 2010:</u> - in het kader van 'Schoon, Heel en Veilig zijn/worden div. projecten uitgevoerd: opschoondagen, informatiebijeenkomsten politie etc. - huismeester in woongebouw Offenbachlaan.	7,0
Medewerkers belast met het sociaal beheer hebben zitting in de Woonoverlast- en Woonzorgteams of het Signaleringsoverleg die per stadsdeel of gebied maandelijks bijeen komen.	<u>Prestatieafspraken Eindhoven 2010:</u> - deelname in woonoverlastteams.	7,0

In 2011 heeft met een afvaardiging van bewoners van 't Hool en Jagershoef een verkenning plaatsgevonden rondom de pilot SlimCity. Met de bewoners is de inhoud van de pilot bepaald. Uitvoering vond plaats in 2012. In deze pilot krijgen bewoners de mogelijkheid om aan onderhoudsknoppen te draaien. Zij mogen aangeven welke onderwerpen zij belangrijk en minder belangrijk vinden, zodat de werkzaamheden daarop kunnen worden aangepast. Wij hebben vanaf de start geparticipeerd in het project. Lees, antwoord gegeven op vragen van de gemeente over de inrichting van het groen, de afstemming hierover en dergelijke. Echter, het project is onvoldoende van de grond gekomen; de bewonersparticipatie is minimaal. Ook omdat het middel onvoldoende gebruiksvriendelijk is, zo is in de evaluatie gebleken.	<u>Prestatieafspraken Eindhoven 2012:</u> - Gemeente en corporaties gaan in 2012 concreet invulling geven aan zeggenschap in de publieke ruimte; - start maken met 'maatjesprojecten': gestart wordt met 5 kinderen per corporatie en vanaf 2013 komen daar 5 kinderen per jaar bij.	7,0
In 2012 heeft Wooninc. gezamenlijk met bewoners en gemeente bepaald op welke plekken maatwerkprojecten moesten worden uitvoeren op het gebied van zwerfafval en t.b.v. achterpaden. Deze projecten zijn o.a. in Gestel en Stratum i.s.m. bewoners en gemeente uitgevoerd. Dit zijn projecten die Wooninc. in samenwerking met Buurtbedrijven heeft uitgevoerd. Dit betreft het regelmatig opschonen van achterpaden, het controleren van achterpadverlichting en het controleren en herstellen van de bestrating van de achterpaden. Er zijn vele oudere vrijwilligers actief binnen de Wooninc.Plus-gebouwen. Bewoners regelen vaak een maatje via instanties, zoals onder meer de Zonnebloem en Rode Kruis. Daarnaast is er ook meer interactie tussen kinderen en onze complexen voor ouderen. Meest concreet is dit in ons complex Stadshof waar de basisschool een geheel vormt met ons wooncomplex voor ouderen. "Maatje" is hier in 2 richtingen, kinderen die aandacht geven aan ouderen en ouderen die zich als 'voorlees-oma of -opa' verbinden aan de basisschool. Verder is er een intensievere interactie tussen de naastgelegen basisschool en de oudere bewoners in de Cees van Liendenflat.	Prestatieafspraken Eindhoven 2012: - start maken met 'maatjesprojecten': gestart wordt met 5 kinderen per corporatie en vanaf 2013 komen daar 5 kinderen per jaar bij.	7,0

Wooninc. heeft meegewerkt aan de totstandkoming van de bepaling van de actiegebieden. Daarnaast heeft Wooninc. in een gezamenlijk proces meegewerkt aan het realiseren van buurtanalyses en buurtcontracten, e.e.a. op een wijze die gekenmerkt wordt als wijkgericht werken. Deze worden jaarlijks geactualiseerd. Omdat Wooninc. nauwelijks grotere wijkcomplexen heeft, is de bijdrage van Wooninc. in deze afspraak minder dan de andere corporaties die wel veel grotere wijkcomplexen hebben.	<u>Prestatieafspraken Eindhoven 2012:</u> - Gemeente en corporaties werken een plan uit voor de toekomst van het wijkgericht werken.	7,0
Convenantpartner met betrekking tot aanpak hennepsteelt. De deelnemende organisaties zijn 17 corporaties, twee energiebedrijven, de regiopolitie en het Arrondissementsparket.	Geen opgaven.	
Gemiddelde beoordeling		7,0
Overige prestaties		
Prestaties	Opgaven	Cijfer
Per 1 juli 2013 is het woningbezit van Stichting Laurentius gelegen in de gemeente Oirschot overgenomen. Het bezit bestaat uit 870 eenheden sociaal vastgoed. Door deze schaalvergroting worden minder onderhoud en beheerkosten per vhe toegerekend, waardoor de bedrijfswaarde stijgt. In Oirschot is nu en voor de toekomst een manifeste vraag naar seniorenwoningen en het Wooninc. Plusconcept leent zich hier goed voor. Wooninc. breidt dan ook haar nichepositie uit met de overname.	In verband met de financiële problematiek van woningcorporatie Laurentius moet zij delen van haar bezit afstoten. Wooninc. is met Laurentius in overleg gekomen en afgesproken is dat Wooninc. het bezit in Oirschot in 2013 overneemt. De gemeente Oirschot stond hier positief staat tegenover.	8,0
Gemiddelde beoordeling		8,0



Postbus 4175
3006 AD Rotterdam
Nederland

Watermanweg 44
3067 GG Rotterdam
Nederland

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

W www.ecorys.nl

Sound analysis, inspiring ideas