

Visitatierapport

Stichting Woningbeheer Betuwe



17 december 2018

Visitatiecommissie

Jan Haagsma, voorzitter

Ronald Bruin, visitor

Jan Wachtmeester, secretaris

Voorwoord

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

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

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

Cognitum is geaccrediteerd door de Stichting Visitaties Woningcorporaties Nederland.

Dit rapport betreft de visitatie van Stichting Woningbeheer Betuwe over de periode 2014 t/m 2017.

Inhoud

Voorwoord	2
Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties	5
1 Overzicht beoordeling maatschappelijke prestaties	6
1.1 Terugblik op de vorige visitatie	6
1.2 Recensie	8
1.3 Integrale scorekaart 2014-2017	11
1.4 Samenvatting	12
1.5 SWOT-diagram	13
2 Stichting Woningbeheer Betuwe	14
Deel 2: Beoordelingen met toelichting, per perspectief	16
3 Presteren naar Opgaven en Ambities	17
3.1 Beoordelingskader	17
3.2 Opgaven in het werkgebied van Stichting Woningbeheer Betuwe	17
3.3 Relevante ontwikkelingen	17
3.4 Beoordeling prestaties	18
3.5 Beoordeling van de ambities	23
3.6 Bewonderpunten en verwonderpunten	25
3.7 Totale beoordeling opgaven en prestaties	25
4 Presteren volgens belanghebbenden	27
4.1 Beoordelingskader	27
4.2 Werkwijze	27
4.3 Belanghebbenden in het werkgebied	27
4.4 Belanghebbenden over Stichting Woningbeheer Betuwe	29
4.5 De reputatie van Stichting Woningbeheer Betuwe	32
4.6 Waardering van het tripartite overleg	33
4.7 Bewonderpunten en verwonderpunten	34
5 Presteren naar Vermogen	35
5.1 Beoordelingskader	35
5.2 Relevante ontwikkelingen	35
5.3 Financiële continuïteit	35
5.4 Doelmatigheid	36
5.5 Vermogensinzet	37
5.6 Bewonder- en verwonderpunten	39
5.7 Totale beoordeling presteren naar vermogen	39
6 Governance	40

6.1	Beoordelingskader	40
6.2	Relevante ontwikkelingen	40
6.3	Besturing	40
6.4	Intern toezicht	43
6.5	Externe legitimering en verantwoording	46
6.6	Bewonder- en verwonderpunten	48
6.7	Totale beoordeling Governance	48
7	Bijlagen	49
	Positionpaper	50
	Factsheet maatschappelijke prestaties	54
	Reputatie Quotiënt Model Stichting Woningbeheer Betuwe	73
	Waardering netwerk Stichting Woningbeheer Betuwe	74
	Overzicht geïnterviewde personen	75
	Korte cv's visitatoren	76
	Onafhankelijkheidsverklaringen	77
	Meetschaal	79
	Werkwijze visitatiecommissie	82
	Bronnenoverzicht	84
	Prestatiemonitor	86

Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties

1 Overzicht beoordeling maatschappelijke prestaties

1.1 Terugblik op de vorige visitatie

In 2014 is Stichting Woningbeheer Betuwe gevisiteerd over de periode 2010-2013. De visitatie is toen uitgevoerd via methode 5.0.

In hoofdlijnen zijn er 3 aanbevelingen door de toenmalige visitatiecommissie gedaan. Deze hadden betrekking op de interne organisatie (met inbegrip van het verlagen van de bedrijfslasten), de samenwerkingsrelatie tussen Stichting Woningbeheer Betuwe en belanghebbenden, huurders en het maatschappelijk rendement (inclusief toetsingskaders).

Bedrijfslasten en interne organisatie

Aanbeveling van de visitatiecommissie was destijds om de bedrijfslasten terug te brengen naar een voor de corporatiesector aanvaardbaar niveau. Ten tijde van de vorige visitatieperiode lag Stichting Woningbeheer Betuwe nog op € 1.679 per vhe. Eind 2017 bedroegen de netto bedrijfslasten € 1.404 (een daling van 16,5% in vier jaar tijd). Mede om het onderscheid tussen beïnvloedbare en niet-beïnvloedbare bedrijfslasten objectief te meten (en zuiver te benchmarken) is vanaf 2014 deelgenomen aan de Aedes Benchmark. De door Stichting Woningbeheer Betuwe in de periode van 2014 tot en met 2017 genomen maatregelen hebben ertoe geleid dat de Stichting Woningbeheer Betuwe in het onderdeel beïnvloedbare bedrijfslasten per vhe tot de koplopers (A) behoort. De Aedes Benchmark laat vanaf de start van de deelname door de Stichting Woningbeheer Betuwe een dalende trend zien (2016: € 690; 2015: € 709). In 2017 komt Stichting Woningbeheer Betuwe op € 627 per vhe uit, wat naar verwachting ver onder het landelijk gemiddelde ligt.

De daling van de bedrijfslasten is voornamelijk bereikt door het verminderen van de formatie, het versoberen van arbeidsvoorwaarden en vergaande kostenbeheersing. Inhuur van externen is stopgezet en taken worden door eigen medewerkers uitgevoerd waarbij voortdurend wordt gelet op een doelmatige, efficiënte bedrijfsvoering en kwaliteitsverbetering. Tezelfdertijd is, nog voor de wijziging in wet- en regelgeving in 2015, de focus gelegd op de kerntaken van de corporatie en zijn oneigenlijke leefbaarheidstaken, dus kosten, afgebouwd.

De dienstverlening naar klanten is meer centraal komen te staan. Als voorbeeld: Huurders tekenen de (nieuwe) huurovereenkomst op het kantoor van Stichting Woningbeheer Betuwe. Eigen medewerkers worden ingezet op dossiers als schuldhulpverlening en zijn hier ook specifiek voor opgeleid.

Herverdeling van rollen en taken met de hiermee gepaard gaande werkprocessen heeft geleid tot een meer functionele en op outcome gerichte inzet van medewerkers. Ook de onderlinge samenwerking is verstevigd door een duidelijkere positionering van functies en taken. Hierbij kan onder andere worden gedacht aan het beleggen van de opdrachtgeversrol voor nieuwbouwprojecten bij de afdeling Wonen waardoor de dynamiek in de samenwerking tussen medewerkers van de afdeling Wonen en Vastgoed in positieve zin is gewijzigd. Ook het verdelen van taken binnen de afdeling Wonen in een verhuurteam en een team bewonerszaken zijn maatregelen die hebben geleid tot meer focus en hechtere samenwerking. Hiermee is voor een niet onbelangrijk deel een positieve bijdrage geleverd aan het doorbreken van de door de visitatiecommissie geconstateerde eilandcultuur en een verhoging van de kwaliteit en productiviteit. Het in 2015 gehouden medewerkerstevredenheidsonderzoek laat dan ook een sterke positieve ontwikkeling zien in de door medewerkers ervaren cultuur ten opzichte van het in 2012 gehouden onderzoek.

Belanghebbenden

Ten aanzien van dit onderdeel zijn er verschillende aanbevelingen gedaan door de visitatiecommissie. Deze richten zich voornamelijk op het verbeteren van de relatie met de gemeenten Neder-Betuwe en Buren, zorgpartijen, huurdersbelangenvereniging en huurders zelf.

Stichting Woningbeheer Betuwe heeft de in haar Ondernemingsplan 2013-2017 opgenomen visie op verschillende momenten besproken met zorgpartijen, huurderbelangenvereniging en de gemeenten. Het bestuurlijk overleg met de afzonderlijke gemeenten Neder-Betuwe en Buren is in de afgelopen periode sterk verbeterd. In verschillende dossiers als beschermd wonen, het maken van prestatieafspraken, het herzien van productieopgaven en overleg over bouwgronden en nieuwbouwplannen, wordt constructief overleg gevoerd.

Met de Huurdersvereniging is een nieuwe samenwerkingsovereenkomst gesloten. Er vindt regulier overleg plaats waarbij sprake is van open communicatie. De Huurdersvereniging wordt tijdig bij alle voor haar relevante beleidsonderwerpen als prestatieafspraken en het huurbeleid betrokken.

In de afgelopen jaren is continue gewerkt aan het verbeteren van de communicatie tussen Stichting Woningbeheer Betuwe en huurders. Zo zijn huurcontracten op een dusdanige wijze hertaald dat huurders beter geïnformeerd worden over hun rechten en plichten. Er is geïnvesteerd in het in standhouden en/of verbeteren van de communicatie tussen Stichting Woningbeheer Betuwe en huurder. Hierbij kan worden gedacht aan schriftelijke communicatie over onderhouds- en nieuwbouwprojecten maar ook aan voorlichtings- en informatiebijeenkomsten. Ter illustratie: in het kader van het project de Kersentuin is een enquête onder omwonenden gehouden om de meningen over de nieuwbouwplannen te peilen. Verder worden instrumenten als KWH en de Aedes Benchmark gebruikt om de dienstverlening te monitoren en waar nodig bij te sturen.

Maatschappelijk rendement en toetsingskaders

Stichting Woningbeheer Betuwe ziet maatschappelijk rendement als de verhouding tussen de benodigde investering in geld, mensen en/of middelen en het maatschappelijk effect dat hiermee wordt bereikt. Vanuit dit perspectief gezien heeft Stichting Woningbeheer Betuwe zich in de afgelopen jaren gericht op het betaalbaar houden van de huren door beperkte huurverhogingen door te voeren en het inzetten van een tweehurenbeleid. Daarnaast is de begrotingsstructuur in de afgelopen periode omgevormd tot een sturingsinstrument dat fungeert als toetsingskader voor zowel het management als de RvC. Uitgaven voor beheer, onderhoud en nieuwbouw zijn hierin strak begrensd. Sloop van woningen als een standaard in te zetten instrument is komen te vervallen aangezien dit leidt tot kapitaalvernietiging. Investeren in het verduurzamen van woningen is opgenomen in de nieuw vastgestelde vastgoedstrategie en vertaald in de begroting van 2017. Hierbij geldt dat oud bezit op geregleerde wijze wordt verkocht en dat hier nieuwbouw voor in de plaats komt. Hiermee bereikt zij als maatschappelijk effect dat de verduurzaming op weg wordt geholpen en dat zij kan voorzien in de vraag naar de goedkopere koopwoning. Het uittreden van Stichting Woningbeheer Betuwe uit het samenwerkingsverband Maurik CV heeft zorggedragen voor het beperken van het verlies van maatschappelijk kapitaal. Ten aanzien van de groei van het eigen vermogen heeft SWB de opvatting dat dit ten goede moet komen aan de volkshuisvesting. Hierbij kan, naast investering in het eigen bezit, worden gedacht aan collegiale financiering of verdergaande samenwerking met een collega corporatie. Met de raad van commissarissen worden op verschillende momenten gezamenlijke kennissessies belegd om maatschappelijk relevante onderwerpen te behandelen en te bediscussiëren. Te denken valt aan thema's als dilemma's binnen de Volkshuisvesting, Handboek Marktwoaardering, Onderzoek RIGO Kaders

voor een portefeuillestrategie. Ook de zelfevaluatie met externe begeleiding is gebruikt voor kennisvermeerdering. Op deze manier wordt, naast het systeem van de Permanente Educatie, meer aandacht besteedt aan collectieve scholing.

De huidige visitatiecommissie constateert dat Stichting Woningbeheer Betuwe adequaat met de opmerkingen uit de vorige visitatie aan de slag is gegaan in de afgelopen visitatieperiode.

1.2 Recensie

Er is veel bereikt

Sinds de vorige visitatie heeft Stichting Woningbeheer Betuwe een ware omwenteling doorgemaakt. De werkprocessen zijn gestroomlijnd met een duidelijker positionering van functies en taken. Hierdoor is er sprake van sterke verbetering van de samenwerking binnen de organisatie. De dienstverlening aan klanten is centraal komen te staan. De eigen medewerkers doen het werk en inhuur is een uitzondering. Zo worden eigen medewerkers ingezet op schuldhulpverlening en zijn daar ook voor opgeleid. In de visitatieperiode zijn de beïnvloedbare bedrijfslasten aanzienlijk verminderd en behoort Stichting Woningbeheer Betuwe thans tot de koplopers in de Aedes Benchmark, waar Stichting Woningbeheer Betuwe bij de vorige visitatie nog aanmerkelijk hogere bedrijfslasten had dan het gemiddelde van de sector. Ook de relatie met de belanghebbenden is sterk verbeterd en Stichting Woningbeheer Betuwe heeft veel meer aandacht gekregen voor de belanghebbenden en betreft deze intensief bij haar beleidsontwikkeling.

Een omvang en tempo van ontwikkeling waar de visitatiecommissie met bewondering kennis van heeft genomen.

Positionpaper

In de positionpaper geeft de bestuurder een goed beeld van de ontwikkeling van Stichting Woningbeheer Betuwe in de visitatieperiode. Een ontwikkeling van 51 medewerkers (42,74 fte) naar 37 medewerkers (31,58 fte), een ontwikkeling naar een financieel zeer gezonde corporatie met lage bedrijfslasten. Maar ook een corporatie met een grote sociale betrokkenheid met een hoge klanttevredenheid en met constructieve relaties met haar belanghebbenden. De commissie herkent het door de bestuurder geschetste beeld bij de uitvoering van de visitatie. Ook herkent de commissie het beeld van een corporatie die vooruitkijkt en nu al nadenkt over de uitdagingen voor de komende jaren. Hoe speel je in op de noodzakelijke voorraadvernieuwing en verduurzaming en hoe houd je rekening met de in de toekomst verwachte krimp van de bevolking. Stichting Woningbeheer Betuwe heeft financieel voldoende armslag, maar is zeker geen corporatie die ondoordachte risico's neemt. De discussie die ten tijde van de visitatie binnen Stichting Woningbeheer Betuwe werd gevoerd over het vastgoedbeleid voor de toekomst is voor de commissie een mooie illustratie hoe dit debat in de volle breedte gevoerd wordt binnen Stichting Woningbeheer Betuwe.

Stichting Woningbeheer Betuwe belangrijk voor de volkshuisvesting

Mede door de ontwikkeling van Stichting Woningbeheer Betuwe als organisatie, maar ook de toegenomen kwaliteit en focus, is Stichting Woningbeheer Betuwe, zo mogelijk, een nog belangrijkere partij geworden in de volkshuisvesting. De kennis en kunde bij Stichting Woningbeheer Betuwe is zodanig dat de gemeenten daar graag gebruik van maken. In de houding van Stichting Woningbeheer Betuwe past dat zij graag haar hulp aanbiedt om oplossingen te vinden voor problemen en daar ook graag over meedenkt. Een instelling die veel waardering bij de partners krijgt. Het gevaar is dat gemeenten te weinig eigen opvattingen, visie en beleid hebben en daarmee te weinig de regie voeren en richting geven aan de ontwikkelingen in de volkshuisvesting.

In een woningmarkt die volgens analyses op termijn te maken zal krijgen met krimp van de bevolking en met vergrijzing van de bevolking, maar waar op moment nog een duidelijke vraag is naar betaalbare woningen, is het zaak om gezamenlijk een koers voor de toekomst te bepalen. Met aandacht voor de feitelijke ontwikkelingen moeten keuzes worden gemaakt ten aanzien van de huidige investeringen in de woningmarkt, op een wijze die toekomstbestendig is en dus in kan spelen op afnemende vraag naar sociale huurwoningen. Een gezamenlijke visie en beleid van in ieder geval corporatie en gemeenten is daarvoor een onmisbare voorwaarde.

Doordacht en rationeel

Het proces en de werkwijze die Stichting Woningbeheer Betuwe typeert zich door doordacht en rationeel denken en doen. Zowel intern als extern is voldoende ruimte voor de "countervailing powers", waarbij ook de raad van commissarissen een belangrijke rol vervult. Dit leidt tot zorgvuldige en afgewogen visies en standpunten, waarbij de zakelijke en financiële gevolgen op een evenwichtige manier worden meegenomen in de afwegingen. Tegelijkertijd is Stichting Woningbeheer Betuwe een maatschappelijk zeer betrokken corporatie, die ook doordacht en rationeel zoekt naar oplossingen voor huisvestingsvraagstukken voor de zwakkeren in de samenleving. Stichting Woningbeheer Betuwe geeft een mooi voorbeeld hoe ratio en "sociaal hart" uitstekend te combineren zijn. De oplossingen die zijn gevonden rond het voormalige verzorgingstehuis De Kersentuin in Maurik zijn in de ogen van de commissie hier een sprekend voorbeeld van. Met de, samen met de gemeente, gevonden oplossing is zowel de volkshuisvesting als de leefbaarheid gediend.

Tevreden partners

De belanghebbenden waar Stichting Woningbeheer Betuwe mee samenwerkt zijn zeer positief over de samenwerking met Stichting Woningbeheer Betuwe. Dit betreft zowel de manier waarop men wordt betrokken bij de beleidsontwikkeling, de manier waarop de prestatieafspraken worden voorbereid en, gemaakt en uitgevoerd, als de samenwerking bij het oplossen van probleemsituaties. Stichting Woningbeheer Betuwe is een betrouwbare partner en voorspelbaar in haar reactie: altijd bereid mee te denken over oplossingen, zonder echter de rationele afwegingen en de eigen positie als corporatie uit het oog te verliezen. De waardering daarvoor is groot.

Financieel gezond en organisatie op orde

Stichting Woningbeheer Betuwe heeft de boel op orde. De organisatie is kwalitatief hoogwaardig en tegelijkertijd zeer efficiënt georganiseerd. Dit heeft als resultaat dat Stichting Woningbeheer Betuwe financieel zeer gezond is en daarmee ruime financiële mogelijkheden heeft om in te spelen op toekomstige ontwikkelingen en daarbij de huren betaalbaar kan houden.

De verkenning die ingezet is om een samengaan met SCW uit Tiel te onderzoeken past in het doordacht rationeel handelen met een blik op de toekomst zoals de commissie Stichting Woningbeheer Betuwe heeft leren kennen. Het onderkennen van de riante vermogenspositie van Stichting Woningbeheer Betuwe en de zeer beperkte investeringsmogelijkheden van SCW heeft een voor de commissie herkenbare logica om deze twee te combineren tot één corporatie. Goed om te zien dat ook hierin Stichting Woningbeheer Betuwe doordacht en rationeel handelt in de aanloop van verdere keuzes.

Aandachtspunten

- Houdt het karakter van Stichting Woningbeheer Betuwe in stand.
De combinatie van doordacht rationeel en een sterk sociaal hart en tegelijkertijd steeds bereid zijn om met partners na te denken over oplossing van huisvestingproblemen maakt Stichting Woningbeheer Betuwe een corporatie met een herkenbare en belangrijke positie in de samenleving. Het behoud van dit karakter is ook het behoud van de kracht van Stichting Woningbeheer Betuwe.

- Prikkel gemeenten om meer hun verantwoordelijkheid te nemen en regie te voeren.
De kennis en kunde, en ook de betrokkenheid van Stichting Woningbeheer Betuwe is hoog. Dit leidt tot goede investeringen in de volkshuisvesting. In de ogen van de commissie zijn de gemeenten echter te veel volgend en te weinig regisserend en sturend hierin. Het zou een goede zaak zijn als de gemeenten zelf meer zouden investeren in visie en beleid op het gebied van volkshuisvesting. De commissie heeft de overtuiging dat een beter inhoudelijk debat het fundament kan vormen voor nog betere volkshuisvesting in beide gemeenten.
- Bespreek met de huurdersvertegenwoordiging en de ondernemingsraad de huidige werkwijze.
Er is sprake van een grote openheid naar huurdersvertegenwoordiging en ondernemingsraad. Het is de commissie gebleken dat deze werkwijze van volledige openheid en uitgebreid informeren bij deze partijen soms tot verwarring leidt over de momenten voor eigen inbreng. De commissie bewondert de intenties van alle partijen, maar ziet dat het proces soms tot verwarring leidt.
- Verdiep nader in de overwegingen en argumenten van de huurdersvertegenwoordiging om een lage waardering te geven voor de maatschappelijke prestaties. De afwijking ten opzichte van de andere belanghebbenden is onverklaarbaar groot.

1.3 Integrale scorekaart 2014-2017

Presteren naar opgaven en ambities									
	Prestatieveld						gemiddelde	weging	eindcijfer
	1	2	3	4	5	6			
Prestaties in het licht van de opgaven	7,0	7,0	7,3	7,2	7,0	-	7,1	75%	7,1
Ambities in relatie tot de opgaven							7	25%	
Presteren volgens belanghebbenden									
	prestatieveld						gemiddelde	weging	eindcijfer
	1	2	3	4	5	6			
Prestaties	7,2	7,4	7,9	7,6	7,6	-	7,5	50%	7,5
Relatie en communicatie							8,6	25%	
Invloed op beleid							6,5	25%	
Presteren naar vermogen									
								weging	eindcijfer
Financiële continuïteit							8	30%	7,3
Doelmatigheid							7	30%	
Vermogensinzet							7	40%	
Governance									
							gemiddelde	weging	eindcijfer
Besturing	Plan				7,5		7,2	33%	6,9
	Check				7				
	Act				7				
Intern toezicht	Functioneren raad van commissarissen				6,7		6,9	33%	
	Toetsingskader				7				
	Toepassing governancecode				7				
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie				7		6,5	33%	
	Openbare verantwoording				6				

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

1.4 Samenvatting

De visitatie van Stichting Woningbeheer Betuwe over de periode 2014-2017 heeft plaats gevonden aan de hand van de visitatiemethodiek 5.0. De interviews met interne en externe belanghebbenden vonden plaats in oktober 2018.

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

Presteren naar Opgaven en Ambities: 7,1

Stichting Woningbeheer Betuwe scoort een ruim voldoende op dit onderdeel. Dit oordeel van de commissie ontstaat door een evenwichtige ruime voldoende op alle prestatievelden. Stichting Woningbeheer Betuwe geeft een goede en gedegen invulling van de gemaakte afspraken en haar eigen ambities.

De commissie is daarbij wel van mening dat een eigen en duidelijke visie van de gemeenten de basis kan vormen voor scherpere afspraken en daarmee nog betere prestaties voor de volkshuisvesting.

Presteren volgens Belanghebbenden: 7,5

De belanghebbenden zijn, met uitzondering van de huurdersvertegenwoordiging, uitermate tevreden over Stichting Woningbeheer Betuwe. Gemeenten en overige belanghebbenden geven scores tussen ruim voldoende en zeer goed. De huurdersvertegenwoordiging geeft scores tussen onvoldoende en ruim voldoende. De commissie heeft niet goed de hand kunnen leggen op de achterliggende argumenten en overwegingen.

Presteren naar Vermogen: 7,3

Stichting Woningbeheer Betuwe scoort een ruime voldoende voor presteren naar vermogen. Stichting Woningbeheer Betuwe heeft een solide en degelijke financiële positie en een efficiënte bedrijfsvoering. Aandachtspunt is de aanwending van vermogen. Er is ruimte voor stevige investeringen. De fusie die wordt overwogen met SCW uit Tiel is vanuit dit perspectief een voor de hand liggende stap.

Governance: 6,9

De Governance bij Stichting Woningbeheer Betuwe is op orde. Dit komt tot uiting in een ruime voldoende. De raad van commissarissen is bewust bezig met de invulling van haar rollen. Het samenspel met de bestuurder is uitstekend en de grote transitie die Stichting Woningbeheer Betuwe heeft doorgemaakt in de visitatieperiode is mede hierdoor zeer succesvol en zonder problemen verlopen.

1.5 SWOT-diagram

<u>Sterk</u> • De doordachte rationele benadering van vraagstukken en ontwikkelingen • De sterke oplossingsgerichtheid van de organisatie • Sterk sociaal hart bij alle medewerkers in de organisatie	<u>Zwak</u> • De spanning die de commissie constateert in de relatie tussen huurders-vertegenwoordiging en ondernemingsraad ten opzichte van de raad van commissarissen
<u>Kans</u> • Er is veel ruimte voor investeringen in de volkshuisvesting • De organisatie is creatief en constructief in het vinden van oplossing voor vraagstukken met betrekking tot de volkshuisvesting	<u>Bedreiging</u> • De afwachtende, bijna afhankelijke, houding van de gemeenten • De lage waardering door de huurdersorganisatie voor de prestaties van Stichting Woningbeheer Betuwe

2 Stichting Woningbeheer Betuwe

Stichting Woningbeheer Betuwe is een woningcorporatie die actief is in de gemeente Buren en de gemeente Neder-Betuwe in de provincie Gelderland. De woningportefeuille omvat anno 2017 3.877 huurwoningen, waarvan bijna 1.500 in de gemeente Buren gesitueerd zijn en ruim 2.500 in de gemeente Neder-Betuwe. 86% van de woningen is een eengezinswoning.

Buren telt 26.431 inwoners (31 mei 2018, bron: CBS). Het gelijknamige vestingstadje Buren heeft historische banden met het Huis van Oranje. De gemeente Buren in de huidige vorm is ontstaan uit de vroegere gemeente Buren, zoals die in de negentiende eeuw bestond. Sinds 1999 staat het gemeentehuis niet meer in Buren, maar in Maurik.

Neder-Betuwe telt 23.674 inwoners (31 mei 2018, bron: CBS). De gemeente ontstond in 2002 door de fusie van de gemeenten Dodewaard, Echteld en Kesteren. Het gemeentehuis staat in Opheusden. De gemeente Neder-Betuwe ligt in de gelijknamige streek. De gemeente bestaat uit zes dorpen: Dodewaard, Echteld, IJendoorn, Kesteren, Ochten en Opheusden.

De woningmarktregio waar Stichting Woningbeheer Betuwe in werkt is Woongaard.

In de gemeente Buren zijn zowel Stichting Woningbeheer Betuwe als Kleurrijk Wonen actief. In de gemeente Neder-Betuwe zijn naast Stichting Woningbeheer Betuwe ook Woonzorg Nederland (met 109 woningen) en Habion (met 70 woningen) actief. Met beide gemeenten heeft Stichting Woningbeheer Betuwe prestatieafspraken.

De huurders van Stichting Woningbeheer Betuwe zijn verenigd in de Huurdersvereniging Lingewaarden. Tussen Stichting Woningbeheer Betuwe en de Huurdersvereniging is een samenwerkingsovereenkomst getekend (december 2014) waarin is afgesproken hoe de samenwerking er uit moet zien. Ongeveer 10% van de huurders is lid van de Huurdersvereniging Lingewaard.

Stichting Woningbeheer Betuwe kent een eenhoofdig bestuur. Het interne toezicht wordt uitgeoefend door de raad van commissarissen

De ambities van Stichting Woningbeheer Betuwe in de visitatieperiode zijn opgenomen in het ondernemingsplan 2014-2018.

'Visie op de maatschappelijke positie

SWB is een zelfstandige maatschappelijke onderneming gericht op de volkshuisvesting. Het is haar verantwoordelijkheid om zorg te dragen voor de beschikbaarheid van goede en betaalbare woningen voor mensen met een kleine beurs, of mensen die om andere redenen niet zelfstandig passende woonruimte kunnen vinden.

De positie op het terrein van het wonen

SWB geeft invulling aan een belangrijk aspect binnen het brede terrein van het wonen, namelijk het fysieke (t)huis. Andere factoren die de woonbeleving beïnvloeden zijn de kwaliteit van de woonomgeving, de sociale leefbaarheid in een buurt, de bereikbaarheid van voorzieningen en de

toegang tot zorg. Voor deze onderwerpen draagt SWB zelf geen verantwoordelijkheid, maar ze zijn wel van groot belang. Deze raken immers aan de woontevredenheid van de huurders en aan de aantrekkelijkheid van de woningen. Daarom zoekt SWB nadrukkelijk de samenwerking met huurders en andere belanghouders als gemeenten en aanbieders van zorg en welzijn om met elkaar, vanuit de eigen verantwoordelijkheid, te borgen dat iedereen in Neder-Betuwe en Buren plezierig kan wonen. Uit enthousiasme heeft SWB in de afgelopen jaren veel meer taken binnen het wonen opgepakt die verder reiken dan alleen de fysieke woning. Hoewel dit voortkwam uit maatschappelijke betrokkenheid is achteraf de conclusie dat SWB hierin soms partijen voorbijgelopen is en zich niet altijd heeft afgevraagd wat de huurders ook prima zelf kunnen organiseren. Door nu haar rol binnen het brede terrein van het wonen scherper te definiëren geeft SWB meer duidelijkheid naar de huurders, de medewerkers en de maatschappelijke samenwerkingspartners. Daarbij wordt het volgende eenvoudige model met drie stappen gehanteerd:

1

Investerings zijn gekoppeld aan het woningbezit. Het bouwen en beheren van woningen is de core business en daar is SWB goed in.

2

De zorg voor de woonomgeving en de sociale leefbaarheid in een buurt of dorp raakt SWB, maar oplossingen op dit vlak zijn in de eerste plaats een verantwoordelijkheid van mensen zelf en van partijen die hier hun primaire verantwoordelijkheid kennen. Dat kunnen de gemeente en aanbieders van zorg en welzijn zijn. Wel heeft SWB een verantwoordelijkheid in het agenderen van aandachtspunten en kan zij een bijdrage leveren bij het zoeken en uitvoeren van oplossingen. Als een gewenste investering van één van de samenwerkingspartners vastloopt door gebrek aan middelen of mogelijkheden, is SWB bereid het gesprek aan te gaan of zij ergens het 'zetje in de rug' kan bieden. Mits er een duidelijke relatie ligt met het woningbezit.

3

In situaties waarin organisaties die actief zijn in het maatschappelijk domein, door samenwerking, iets kunnen realiseren dat op een andere manier niet kan ontstaan, is SWB bereid hierin mee te denken. Voor elk initiatief vindt een individuele afweging plaats.'

Stichting Woningbeheer Betuwe heeft de navolgende 3 doelen geformuleerd:

- De zorg voor de beschikbaarheid van voldoende sociale huurwoningen
- Het inzetten op meer maatwerk en dienstverlening
- Zorgen dat woningen betaalbaar zijn en blijven.

Deel 2: Beoordelingen met toelichting, per perspectief

3 Presteren naar Opgaven en Ambities

3.1 Beoordelingskader

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

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

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

3.2 Opgaven in het werkgebied van Stichting Woningbeheer Betuwe

In dit hoofdstuk worden de prestaties van Stichting Woningbeheer Betuwe gerelateerd aan de opgaven in het werkgebied in de periode 2014 tot en met 2017. In de gehele visitatieperiode had Stichting Woningbeheer Betuwe prestatieafspraken met zowel de gemeente Buren als Neder-Betuwe (2013-2017).

In de bijlagen is de Prestatiemonitor Opgaven en Ambities opgenomen, hierin zijn alle afspraken en prestaties overzichtelijk opgenomen.

3.3 Relevante ontwikkelingen

De visitatieperiode kenmerkte zich door een aantal interne en externe ontwikkelingen:

- De economische crisis waardoor de vraag naar koopwoningen sterk afnam en in het verlengde daarvan de vraag naar (goedkope) huurwoningen toenam.
- De verhuurderheffing die gaandeweg een steeds groter beslag is gaan leggen op de financiële middelen van corporaties.
- De herziene Woningwet, waarmee het werkveld van corporaties werd ingeperkt (in het bijzonder ten aanzien van duurdere huur en koop en ten aanzien van inzet op gebied van leefbaarheid) en waarvan de invoering een groot beslag heeft gelegd op de beschikbare personele capaciteit.
- De opeenstapeling van landelijke ambities als het gaat om verduurzaming van woningen en de verwachte rol van corporaties hierin.
- De druk op de lokale en regionale woningmarkt vanuit de vraag naar huisvesting van seizoenarbeiders.
- De toenemende vraag van ouderen om langer zelfstandig te kunnen blijven wonen, met behoud van hulp en voorzieningen.

3.4 Beoordeling prestaties

3.4.1 Huisvesten primaire doelgroep

Woningtoewijzing en doorstroming

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Stichting Woningbeheer Betuwe heeft de gehele visitatieperiode voldaan aan de normen die gelden vanuit de staatssteunnorm voor het toewijzen van sociale huurwoningen aan mensen met een bepaald maximum inkomen. De norm is tenminste 90%, Stichting Woningbeheer Betuwe realiseerde respectievelijk 94%, 93%, 95% en 92% in de periode 2014 t/m 2017. Ook het passend toewijzen werd door Stichting Woningbeheer Betuwe volgens de geldende normen vanuit de Woningwet uitgevoerd. Minimaal 95% van de vrijkomende huurwoningen onder de aftoppingsgrenzen moet worden toegewezen aan huishoudens die recht hebben op huurtoeslag (met ingang van het jaar 2016). In de jaren 2016 en 2017 was dit bij Stichting Woningbeheer Betuwe 100%.

Stichting Woningbeheer Betuwe zorgt voor maatwerk bij de woningtoewijzingen als dat nodig is. In de visitatieperiode zijn in totaal 130 woningen aan urgente woningzoekenden toegewezen.

Stichting Woningbeheer Betuwe werkt goed samen met de twee gemeenten voor wat betreft de huisvesting van statushouders. Gedurende de visitatieperiode heeft Stichting Woningbeheer Betuwe in totaal 89 woningen aan statushouders toegewezen en daarmee een belangrijke bijdrage geleverd aan de gemeentelijke taakstellingen.

De commissie komt grond hiervan tot het oordeel dat de prestaties van Stichting Woningbeheer Betuwe gelijk zijn aan de opgaven en beoordeelt de visitatiecommissie dit onderdeel met een 7 (ruim voldoende).

Betaalbaarheid

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Stichting Woningbeheer Betuwe heeft zich in de jaren 2014, 2015, 2016 en 2017 gehouden aan de maximale huursomstijging van de Rijksoverheid. Deze lagen er in die jaren net onder.

Stichting Woningbeheer Betuwe heeft met de gemeenten afgesproken de voorraad sociale huurwoningen licht te laten toenemen. Dit is niet helemaal gelukt (van 3.756 naar 3.706 woningen).

Het aantal huisuitzettingen is conform de ambitie gedaald (van 7 in 2014 naar 3 in 2017). Ook de norm voor huurachterstand wordt gehaald. Hierover heeft Stichting Woningbeheer Betuwe proces prestatieafspraken gemaakt met beide gemeenten.

Alles overziende komt de commissie tot het oordeel dat de prestaties gelijk zijn aan de opgaven en scoort Stichting Woningbeheer Betuwe ruim voldoende (7).

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

3.4.2 Huisvesten bijzondere doelgroepen

Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Stichting Woningbeheer Betuwe heeft met de gemeenten afgesproken dat minimaal 40% van alle nieuwbouwwoningen levensloopbestendig zullen zijn. Stichting Woningbeheer Betuwe bouwt voor meer dan 40% van de nieuwbouw zogenaamde multicategorale woningen, hiermee voldoet Stichting Woningbeheer Betuwe ruim aan de opgave. Ook past Stichting Woningbeheer Betuwe bestaande woningen aan om deze beter geschikt te maken voor senioren en zorgvragers.

Er worden meerdere zorgcomplexen aan zorginstellingen verhuurd (VO-coach, STMR, Zorgcentra de Betuwe en Eleos). Zo is VO-coach geholpen door SWB om begeleid wonen mogelijk te maken. Zorginstellingen zijn zeer positief over samenwerking met SWB en wijze waarop realistisch wordt meegewerkt aan behoeften.

Alles overziende oordeelt de visitatiecommissie dat de prestaties van Stichting Woningbeheer Betuwe op dit gebied de opgaven evenaren.

Personen met een (lichamelijke, psychiatrische of verstandelijke) beperking / Overige huishoudens die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Stichting Woningbeheer Betuwe heeft met de gemeenten afgesproken dat minimaal 40% van alle nieuwbouwwoningen levensloopbestendig zullen zijn. Stichting Woningbeheer Betuwe bouwt voor meer dan 40% van de nieuwbouw zogenaamde multicategorale woningen, hiermee voldoet Stichting Woningbeheer Betuwe ruim aan de opgave. Ook past Stichting Woningbeheer Betuwe bestaande woningen aan om deze beter geschikt te maken voor senioren en zorgvragers. Er worden woningen aan 3 instellingen verhuurd voor bewoners met een beperking (Eleos, STMR en ZDB). In 2014 t/m 2017 waren dit er 67.

Met de gemeenten zijn expliciete afspraken gemaakt over woningaanpassingen in geval van speciale eisen als gevolg van beperkingen.

Alles overziende oordeelt de visitatiecommissie dat de prestaties van Stichting Woningbeheer Betuwe op dit gebied gelijk zijn aan de opgaven en scoort een 7 (ruim voldoende).

Prestatieveld huisvesten specifieke doelgroepen	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
ouderen met specifieke behoeften	7
bewoners met beperkingen/ overige personen	7
Oordeel	7,0

3.4.3 Kwaliteit woningen en woningbeheer

Woningkwaliteit

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De algemene ambitie van Stichting Woningbeheer Betuwe is om de kwaliteit van het bezit te verbeteren door te verjongen en diversificatie aan te brengen. 80% van de woningen heeft een score van 3 of beter in de conditiescore NEN 2767. De commissie constateert dat Stichting Woningbeheer Betuwe redelijk constante uitgaven voor het onderhoud heeft (ongeveer 1.500 euro per woning per jaar). In de Aedes Benchmark scoort Stichting Woningbeheer Betuwe een B (in de middenmoot). Stichting Woningbeheer Betuwe heeft geen specifieke prestatieafspraken gemaakt over woningkwaliteit.

De commissie komt grond hiervan tot het oordeel dat de prestaties van Stichting Woningbeheer Betuwe gelijk zijn aan de eigen ambities ~~opgaven~~ en beoordeelt de visitatiecommissie dit onderdeel met een 7 (ruim voldoende).

Kwaliteit dienstverlening

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

Stichting Woningbeheer Betuwe heeft als ambitie een 7 te scoren in het KWH-label (het label behouden). Die score wordt ruimschoots gehaald (respectievelijk een 7,7 – 7,6 – 7,9 – 7,8). In de Aedes Benchmark scoort Stichting Woningbeheer Betuwe een B (in de middenmoot). Stichting Woningbeheer Betuwe heeft geen specifieke prestatieafspraken gemaakt over de kwaliteit van de dienstverlening.

De commissie komt grond hiervan tot het oordeel dat de prestaties van Stichting Woningbeheer Betuwe de eigen ambities ~~opgaven~~ overtreffen en beoordeelt de visitatiecommissie dit onderdeel met een 8 (goed).

Energie en duurzaamheid

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Stichting Woningbeheer Betuwe heeft met de gemeenten de afspraak dat 70% van de woningen in 2017 op label C zitten. In 2017 had 74% van de woningen van Stichting Woningbeheer Betuwe label C. 32% had toen label B. De landelijke afspraak is dat het woningbezit eind 2020 gemiddeld label B heeft.

Stichting Woningbeheer Betuwe ligt, naar oordeel van de commissie, op schema om die afspraak te realiseren.

In de Aedes Benchmark scoort Stichting Woningbeheer Betuwe een C (in de staartgroep).

Alles overziende concludeert de visitatiecommissie dat de prestaties van Stichting Woningbeheer Betuwe gelijk zijn aan de opgaven en scoort een 7 (ruim voldoende).

Prestatieveld kwaliteit van de woningen en woningbeheer	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
Woningkwaliteit	7
kwaliteit van dienstverlening	8
energie en duurzaamheid	7
Oordeel	7,3

3.4.4 (Des)Investeren in vastgoed

Nieuwbouw

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

De eigen ambitie van Stichting Woningbeheer Betuwe was in de visitatieperiode 167 woningen te bouwen (MJB 2014). Zij heeft er 197 gerealiseerd.

Stichting Woningbeheer Betuwe heeft geen specifieke prestatieafspraken gemaakt over de kwantiteit van nieuwbouw.

Alles overziende oordeelt de visitatiecommissie dat de prestaties van Stichting Woningbeheer Betuwe op dit gebied de ambities overtreffen (8).

Sloop, samenvoeging

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

In de prestatieafspraken met gemeenten zijn afspraken gemaakt over sloop en nieuwbouw. Stichting Woningbeheer Betuwe komt deze afspraken ruimschoots na. Sloop wordt toegepast als het niet anders kan. Daarbij geldt dat juist op gebied van sloop nieuwbouw en renovatie Stichting Woningbeheer Betuwe door gemeenten erg wordt gewaardeerd. Het feit dat ze zich proactief melden om niet alleen eigen bezit te renoveren maar ook knelpunten in kernen aan te pakken wordt erg gewaardeerd. In de visitatieperiode werd verwacht dat 53 woningen gesloopt zouden worden. Dit werden er 22. In 2017 is ook het sloopreglement vastgesteld.

Alles overziend, concludeert de visitatiecommissie dat de prestaties van Stichting Woningbeheer Betuwe op het gebied van sloop gelijk zijn aan de ambities (7).

Verbetering bestaand woningbezit (renovatie/groot onderhoud)

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

In de prestatieafspraken is overeengekomen dat Stichting Woningbeheer Betuwe waar mogelijk bij ingrijpende woningverbetering de eisen van het Politiekeurmerk Veilig Wonen zal volgen. Stichting Woningbeheer Betuwe werkt conform deze afspraak. De eigen ambities was om diverse complexen aan te pakken en te verbeteren. Deze zijn ook gerealiseerd, zoals 134 woningen in Ochten (gevel en dakvernieuwing) en 100 woningen in Opheusden (ook gevel en dakvernieuwing). Bij renovatie/ verduurzaming biedt Stichting Woningbeheer Betuwe particuliere eigenaren de gelegenheid tegen kostprijs mee te liften op de activiteiten van Stichting Woningbeheer Betuwe om de eigen woning ook te laten renoveren / verduurzamen.

Alles overziend, concludeert de visitatiecommissie dat de prestaties van Stichting Woningbeheer Betuwe op dit gebied gelijk zijn aan de ambities (7).

Maatschappelijk vastgoed

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Stichting Woningbeheer Betuwe heeft de afspraak met de gemeenten dat zij ook investeert in maatschappelijk vastgoed. In welk vastgoed is niet afgesproken. Anno 2017 heeft Stichting Woningbeheer Betuwe diverse objecten maatschappelijk vastgoed, waaronder bijvoorbeeld een bibliotheek.

Alles overziend, concludeert de visitatiecommissie dat de prestaties van Stichting Woningbeheer Betuwe op dit gebied gelijk zijn aan de ambities (7).

Verkoop

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Stichting Woningbeheer Betuwe heeft de afspraak met de gemeenten om jaarlijks 20 woningen te verkopen (in totaal 80). In de visitatieperiode heeft Stichting Woningbeheer Betuwe 99 woningen verkocht, 19 meer dan afgesproken.

De commissie komt grond hiervan tot het oordeel dat de prestaties van Stichting Woningbeheer Betuwe gelijk zijn aan de opgaven en beoordeelt de visitatiecommissie dit onderdeel met een 7 (ruim voldoende).

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

3.4.5 Kwaliteit van wijken en buurten

Leefbaarheid/ Wijk- en buurtbeheer

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Stichting Woningbeheer Betuwe heeft de afspraak om bijdragen aan de sociale cohesie/ leefbaarheid door bewonersinitiatieven te ondersteunen. Dit wordt gerealiseerd. Stichting Woningbeheer Betuwe is deelnemer van het convenant netwerkoverleg. Hierin wordt door diverse partijen samengewerkt bij complexe problematiek bij bewoners. De gemeente Buren scoort zowel in 2014 als in 2016 goed in de leefbarometer. Bij de gemeente Neder-Betuwe is dat beide keren ruim voldoende.

De visitatiecommissie concludeert dat de prestaties van Stichting Woningbeheer Betuwe gelijk zijn aan de opgaven (7).

Aanpak overlast

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Stichting Woningbeheer Betuwe is deelnemer in het Henneconvenant. Ook biedt Stichting Woningbeheer Betuwe buurtbemiddeling aan huurders aan als de situatie daarom vraagt. Met de gemeente werkt Stichting Woningbeheer Betuwe samen om onrechtmatige bewoning tegen te gaan.

Alles overziend oordeelt de visitatiecommissie dat de prestaties van Stichting Woningbeheer Betuwe gelijk zijn aan de opgaven (7).

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

3.4.6 Overige opgaven en prestaties

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel niet.

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

3.5 Beoordeling van de ambities

3.5.1 Beschrijving van de ambitie

De ambities van Stichting Woningbeheer Betuwe in de visitatieperiode zijn opgenomen in het ondernemingsplan 2014-2018.

‘Visie op de maatschappelijke positie

SWB is een zelfstandige maatschappelijke onderneming gericht op de volkshuisvesting. Het is haar verantwoordelijkheid om zorg te dragen voor de beschikbaarheid van goede en betaalbare woningen voor mensen met een kleine beurs, of mensen die om andere redenen niet zelfstandig passende woonruimte kunnen vinden.

De positie op het terrein van het wonen

SWB geeft invulling aan een belangrijk aspect binnen het brede terrein van het wonen, namelijk het fysieke (t)huis. Andere factoren die de woonbeleving beïnvloeden zijn de kwaliteit van de woonomgeving, de sociale leefbaarheid in een buurt, de bereikbaarheid van voorzieningen en de toegang tot zorg. Voor deze onderwerpen draagt SWB zelf geen verantwoordelijkheid, maar ze zijn wel van groot belang. Deze raken immers aan de woontevredenheid van de huurders en aan de aantrekkelijkheid van de woningen. Daarom zoekt SWB nadrukkelijk de samenwerking met huurders en andere belanghouders als gemeenten en aanbieders van zorg en welzijn om met elkaar, vanuit de eigen verantwoordelijkheid, te borgen dat iedereen in Neder-Betuwe en Buren plezierig kan wonen. Uit enthousiasme heeft SWB in de afgelopen jaren veel meer taken binnen het wonen opgepakt die verder reiken dan alleen de fysieke woning. Hoewel dit voortkwam uit maatschappelijke betrokkenheid is achteraf de conclusie dat SWB hierin soms partijen voorbijgelopen is en zich niet altijd heeft afgevraagd wat de huurders ook prima zelf kunnen organiseren. Door nu haar rol binnen het brede terrein van het wonen scherper te definiëren geeft SWB meer duidelijkheid naar de huurders, de medewerkers en de maatschappelijke samenwerkingspartners. Daarbij wordt het volgende eenvoudige model met drie stappen gehanteerd:

1

Investerings zijn gekoppeld aan het woningbezit. Het bouwen en beheren van woningen is de core business en daar is SWB goed in.

2

De zorg voor de woonomgeving en de sociale leefbaarheid in een buurt of dorp raakt SWB, maar oplossingen op dit vlak zijn in de eerste plaats een verantwoordelijkheid van mensen zelf en van partijen die hier hun primaire verantwoordelijkheid kennen. Dat kunnen de gemeente en aanbieders van zorg en welzijn zijn. Wel heeft SWB een verantwoordelijkheid in het agenderen van aandachtspunten en kan zij een bijdrage leveren bij het zoeken en uitvoeren van oplossingen. Als een gewenste investering van één van de samenwerkingspartners vastloopt door gebrek aan middelen of mogelijkheden, is SWB bereid het gesprek aan te gaan of zij ergens het ‘zetje in de rug’ kan bieden. Mits er een duidelijke relatie ligt met het woningbezit.

3

In situaties waarin organisaties die actief zijn in het maatschappelijk domein, door samenwerking, iets kunnen realiseren dat op een andere manier niet kan ontstaan, is SWB bereid hierin mee te denken. Voor elk initiatief vindt een individuele afweging plaats.’

Stichting Woningbeheer Betuwe heeft de navolgende 3 doelen geformuleerd:

- De zorg voor de beschikbaarheid van voldoende sociale huurwoningen
- Het inzetten op meer maatwerk en dienstverlening
- Zorgen dat woningen betaalbaar zijn en blijven.

3.5.2 Beoordeling van de ambities

De visitatiecommissie beoordeelt de ambities van Stichting Woningbeheer Betuwe met een 7.

Stichting Woningbeheer Betuwe heeft eigen ambities en doelstellingen voor haar maatschappelijke prestaties en deze passen bij de externe opgaven in het werkgebied. Daarmee voldoet Stichting Woningbeheer Betuwe aan het ijkpunt voor een 6.

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

- Stichting Woningbeheer Betuwe heeft een uitstekende en open relatie met haar belanghebbenden en is daardoor altijd in staat op actuele vraagstukken in te spelen (zoals de herstructurering van de locatie van de Kersentuin in Maurik, maar ook de eventuele herstructurering van de camping Rivierenland voor de huisvesting van arbeidsmigranten)
- Het lukt Stichting Woningbeheer Betuwe hierdoor bij het werkgebied passende kwantitatieve en kwalitatieve ambities te formuleren en te realiseren.

3.6 Bewonderpunten en verwonderpunten

Bewonderpunten

- Stichting Woningbeheer Betuwe werkt gedegen en gelijkmatig vanuit dezelfde visie aan de realiseren van haar ambities in het werkgebied.

Verwonderpunten

- De prestatieafspraken met de gemeenten en de huurdersbelangenvereniging zijn beperkt. Het hangt nu erg van Stichting Woningbeheer Betuwe zelf af of er adequate afspraken geformuleerd en uitgevoerd worden. Dat is jammer. Beide gemeenten zouden daar meer uit kunnen halen door Stichting Woningbeheer Betuwe wat meer uit te dagen.

3.7 Totale beoordeling opgaven en prestaties

De visitatiecommissie geeft een eindoordeel van een 7,1 op presteren naar opgaven en ambities.

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

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

overige/ andere prestaties	-		
Oordeel	7,1		7
Gewogen oordeel		7,1	

4 Presteren volgens belanghebbenden

4.1 Beoordelingskader

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

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

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

4.2 Werkwijze

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

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

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

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

4.3 Belanghebbenden in het werkgebied

Stichting Woningbeheer Betuwe is werkzaam in de gemeenten Buren en Neder-Betuwe. De visitatiecommissie heeft met diverse belanghebbenden gesproken c.q. hen via een schriftelijke enquête bevraagd. Hieronder wordt een beeld van de gesprekpartners geschetst.

Gemeente Buren

Buren telt 26.431 inwoners (31 mei 2018, bron: CBS). Het gelijknamige vestingstadje Buren heeft historische banden met het Huis van Oranje. De gemeente Buren in de huidige vorm is ontstaan uit de vroegere gemeente Buren, zoals die in de negentiende eeuw bestond. Sinds 1999 staat het gemeentehuis niet meer in Buren, maar in Maurik.

De visitatiecommissie heeft gesproken met mevrouw S. Klijn-De Jong en de heer D. Russchen, beide wethouder.

Gemeente Neder-Betuwe

Neder-Betuwe telt 23.674 inwoners (31 mei 2018, bron: CBS). De gemeente ontstond in 2002 door de fusie van de gemeenten Dodewaard, Echteld en Kesteren. Het gemeentehuis staat in Opheusden.

De gemeente Neder-Betuwe ligt in de gelijknamige streek. De gemeente bestaat uit zes dorpen: Dodewaard, Echteld, IJendoorn, Kesteren, Ochten en Opheusden.

De visitatiecommissie heeft gesproken met de heer N. Wolfswinkel, mevrouw H. van Dijkhuizen, de heer H. Keuken, alle drie wethouder en de heer M. van Rosmalen, beleidsmedewerker.

Huurdersbelangenvereniging Lingewaarden

HBV Lingewaarden is een belangenvereniging voor huurders van Stichting Woningbeheer Betuwe in de gemeenten Buren en Neder-Betuwe en stelt zich ten doel: het behartigen van de belangen van de bewoners en woningzoekenden van huurwoningen, deel uitmakend van de SWB in de gemeenten Buren en Neder-Betuwe; het waarborgen van de rechtspositie van de huurders en woningzoekenden in de betrokken gemeenten en het in gezamenlijk overleg met huurders en bewoners bevorderen van de leefbaarheid en het welzijn in de directe omgeving.

De visitatiecommissie heeft gesproken met de heer D.J. Bult, voorzitter.

Maatschappelijke instellingen

Eleos – is specialist in christelijke geestelijke gezondheidszorg. De hoofdlocatie is in Amersfoort, daarnaast heeft Eleos tal van behandel- en woonlocaties, waaronder in de gemeenten Buren en Neder-Betuwe. De visitatiecommissie heeft gesproken met de heer C. Kapaan, locatiemanager.

Stichting VO-coach – verzorgt begeleidingstrajecten voor jongeren, veelal maatwerktrajecten. Daarnaast verzorgt zij in verschillende gemeenten groepsbegeleiding met als doel deelnemers sociaal te activeren en te trainen. Loopbaantrajecten, weerbaarheidstrainingen en bijv. ouderondersteuning behoren eveneens tot de maatwerktrajecten die aangeboden worden. De visitatiecommissie heeft gesproken met de heer M. Blommert, directeur.

Welzijn Rivierstroom – zet zich samen met inwoners in de gemeenten Buren, Rhenen en Neder-Betuwe in voor een leefbare samenleving. De visitatiecommissie heeft gesproken met mevrouw J. Arends, directeur.

Santé Partners – zorgt er voor dat mensen zo lang als mogelijk zelfstandig kunnen blijven wonen. Dit doet zij in tal van gemeenten in Utrecht en Gelderland, waaronder in Buren en Neder-Betuwe. De visitatiecommissie heeft gesproken met de heer R. Axt, bestuurder.

Zorgcentra de Betuwe - is een moderne zorgorganisatie in het rivierengebied. Zorgcentra voor ouderen op 10 locaties (thuiszorg, dagvoorzieningen, intensieve verpleging). De visitatiecommissie heeft gesproken met de heer T. Sijbrandij, directeur.

4.4 Belanghebbenden over Stichting Woningbeheer Betuwe

4.4.1 Typering van Stichting Woningbeheer Betuwe

Aan de belanghebbenden is gevraagd Stichting Woningbeheer Betuwe in een aantal woorden te typeren. In onderstaand plaatje is de uitkomst hiervan weergegeven. Stichting Woningbeheer Betuwe wordt door haar belanghebbenden getypeerd als vooral betrouwbaar en betrokken.



4.4.2 De beoordeling van de tevredenheid van belanghebbenden over Stichting Woningbeheer Betuwe

Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties: 7,5

Alhoewel een 7,5 een mooi gemiddeld cijfer is dat door de belanghebbenden voor de prestaties van Stichting Woningbeheer Betuwe wordt gegeven, verhult dit het feit dat er niet gelijkluidend over gedacht wordt door diverse categorieën belanghebbenden. Vooral de huurdersbelangenvereniging scoort aanzienlijk negatiever dan de gemeenten en de overige belanghebbenden.

Huisvesten van de primaire doelgroep (7,2)

De gemeenten zijn uitermate tevreden over de toewijziging van woningen door Stichting Woningbeheer Betuwe. Stichting Woningbeheer Betuwe kijkt naar de bedoeling van de regels en niet alleen naar de strikte toepassing daarvan. Dat wordt gewaardeerd, want soms moet op straatniveau echt maatwerk geleverd kunnen worden. Stichting Woningbeheer Betuwe doet dat. De huurdersbelangenvereniging scoort een 5 omdat zij vinden dat teveel mensen te lang moeten wachten en daardoor het aantal urgenten te groot wordt. De overige belanghebbenden geven aan hier minder zicht op te hebben.

Huisvesten bijzondere doelgroepen (7,4)

De twee gemeenten zien dat de vraagstukken op het gebied van beschermd wonen de gemeenten beginnen te overstijgen. Op regionaal niveau wordt daar nu naar gekeken, samen met zorginstellingen en corporaties. Ouderenhuisvesting wordt in de Betuwe nog veelal in eerste instantie door de mensen zelf opgelost. Nieuwbouw (bijvoorbeeld in Maurik) wordt direct zorggeschikt gemaakt. Ook de

zorginstellingen zijn zeer tevreden over de inzet die Stichting Woningbeheer Betuwe op dit terrein pleegt. Met een 5 scoort de huurdersbelangenvereniging een onvoldoende, zij is van mening dat Stichting Woningbeheer Betuwe meer kan doen.

Kwaliteit van de woningen en woningbeheer (7,9)

Dit onderdeel scoort het hoogste van alle prestatievelden. De gemeenten zijn beide zeer positief over de kwaliteit van de woningvoorraad en de verduurzaming daarvan. De huurdersbelangenvereniging geeft zelfs een 7 en de overige belanghebbenden een dikke 8.

De gemeente Buren geeft wel expliciet aan dat zij goed in de gaten wil houden dat Stichting Woningbeheer Betuwe niet alleen de slechtste woningen verkoopt.

(Des)investeren in vastgoed (7,6)

Zowel de gemeenten als de huurdersbelangenvereniging zijn hier zeer tevreden over (8 of hoger). Stichting Woningbeheer Betuwe probeert daar waar mogelijk nieuwe woningen toe te voegen. En waar dat lukt wordt ook goede producten gebouwd, waar behoefte aan is. De overige belanghebbenden scoren hier lager. Dit heeft vooral er mee te maken dat wat zij willen vaak in niet-DAEB valt. Vanuit de gemeenten worden wel kritische kanttekeningen geplaatst bij het versnipperd verkopen van huurwoningen.

Kwaliteit wijken en buurten (7,6)

De overige belanghebbenden zien door de nieuwe Woningwet een vermindering van de inzet van corporaties. En dus ook van Stichting Woningbeheer Betuwe. En alhoewel de problemen in de gemeenten Buren en Neder-Betuwe natuurlijk niet te vergelijken zijn met groot-stedelijk problemen, moet er toch aandacht voor zijn en blijven en zou de signalerende functie van Stichting Woningbeheer Betuwe richting zorg- en welzijnsinstellingen beter benut kunnen worden. Maar dat laat onverlet dat de overige belanghebbenden en ook de gemeenten zien dat Stichting Woningbeheer Betuwe doet wat nodig is en in hun vermogen ligt om de kwaliteit van wijken en buurten goed te houden. Het voorbeeld is wederom de aanpak van De Kersentuin in Maurik. De huurdersbelangenvereniging geven wel een voldoende maar vinden dat Stichting Woningbeheer Betuwe op dit vlak meer zou kunnen doen.

Tevredenheid over de relatie en communicatie: 8,6

Stichting Woningbeheer Betuwe scoort een mooi hoog cijfer voor de tevredenheid die belanghebbenden hebben over de relatie en de communicatie. Zonder uitzondering geeft iedereen aan dat Stichting Woningbeheer Betuwe zeer toegankelijk is, open en duidelijk over waar zij voor staat en waar zij voor gaat. Zowel de managers als de bestuurder zijn direct toegankelijk.

De huurdersbelangenvereniging voelen zich uitermate goed behandeld en meegenomen in de vraagstukken die spelen. Alle moeite wordt getroost om de huurdersbelangenvereniging goed te informeren. Ook de gemeenten zijn zeer tevreden. Als verbeterpunt zien zij nog wel dat ze graag meer bestuurlijk overleg zouden willen. Nu wordt heel veel (goed) afgehandeld op ambtelijk niveau, maar bestuurlijk kan er meer contact zijn over bepaalde vraagstukken. Dit is een actiepoint voor de gemeente zelf.

Tevredenheid over de invloed op beleid: 6,5

De huurdersvereniging is uitgesproken over de positie die zij hebben: het lijkt door de nieuwe verhoudingen in de Woningwet dat huurders meer invloed op het beleid hebben. Maar dat zien zij als schijn. Vanwege deze systeemfout scoort een huurdersbelangenvereniging een onvoldoende. Stichting

Woningbeheer Betuwe probeert er op alle manieren voor te zorgen dat de huurdersvereniging goed geïnformeerd en aangehaakt blijft, maar het is voor de huurdersvertegenwoordiging bijna onmogelijk om alles bij te houden. Vandaar dat zij op dit onderdeel een 5 scoren.

De 2 gemeenten daarentegen zijn zeer tevreden over de mate invloed op het beleid van Stichting Woningbeheer Betuwe. De bereidheid van Stichting Woningbeheer Betuwe mee te denken over oplossingen voor gesignaleerde problemen wordt geroemd en zeer gewaardeerd. Een mooi voorbeeld is de aanpak van de locatie van het voormalige verzorgingstehuis in Maurik (Kersentuin).

Zorgpartijen zien dat Stichting Woningbeheer Betuwe wel meer zou willen doen, maar zich door de nieuwe Woningwet beperkt zien in de mogelijkheden. En daarmee is de invloed van externe partijen op Stichting Woningbeheer Betuwe minder geworden omdat Stichting Woningbeheer Betuwe niet alles zelf meer in de hand heeft.

4.4.3 Totaaloverzicht cijfermatige oordelen belanghebbenden

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

	Prestatievelden	huurders	gemeenten	overige belanghebbenden	gemiddelde cijfer
	<i>Aantal respondenten</i>	5	3	3	11
De tevredenheid over de maatschappelijke prestaties	1. huisvesting primaire doelgroep	5,0	8,7	8,0	7,2
	2. huisvesting bijzondere doelgroepen	5,0	8,3	9,0	7,4
	3. kwaliteit woningen en woningbeheer	7,0	8,3	8,3	7,9
	4. (des)investeren vastgoed	8,0	8,3	6,5	7,6
	5. kwaliteit wijken en buurten	6,0	7,7	9,0	7,6
	6. overige/ andere prestaties	-	-	-	-
	Totaal	6,2	8,3	8,2	7,5
	De tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie	9,0	8,3	8,3	8,6
	De tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie	5,0	8,0	6,5	6,5

*de drie categorieën belanghebbenden scoren allen even zwaar in de eindscore per onderdeel, ondanks het verschillende aantal respondenten.

4.4.4 Aangedragen verbeterpunten door belanghebbenden

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

Gemeenten

- nog meer woningen verkopen zorgvuldig afwegen
- structureler overleg
- toevoegen duurzame woningen
- huisvesten arbeidsmigranten en tweede kans huurders

Huurders

- geen

Overige belanghebbenden

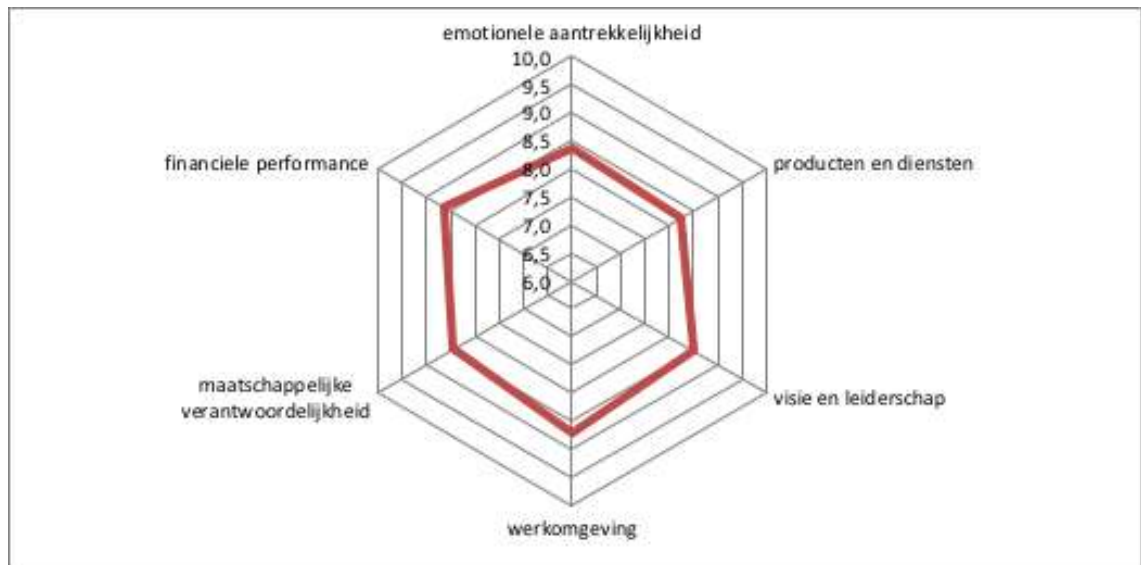
- geen

4.5 De reputatie van Stichting Woningbeheer Betuwe

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

Stichting Woningbeheer Betuwe scoort een **8,6** voor haar reputatie. Dat is een prachtig cijfer. Alle onderdelen scoren tussen een 8,3 en een 8,7. Een mooi evenwichtig beeld dus.

In onderstaand plaatje is te zien hoe de score is opgebouwd op de zes dimensies van het Reputatie Quotiënt Model:



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

4.6 Waardering van het tripartite overleg

Stichting Woningbeheer Betuwe is deelnemer in het zogenaamde driepartijenoverleg samen met de gemeenten en de huurdersvertegenwoordiging. Samen werken zij aan het realiseren van beoogde maatschappelijke effecten die zijn vastgelegd in de prestatieafspraken. Aan de deelnemers van het driepartijenoverleg overleg is in de enquête ook gevraagd hun waardering te geven aan deze samenwerking, gericht op alle drie de partijen in plaats van alleen Stichting Woningbeheer Betuwe. Dit maakt de beoordeling van Stichting Woningbeheer Betuwe door de belanghebbenden wat minder eenrichtingsverkeer. Want de resultaten zijn natuurlijk van meer factoren afhankelijk dan alleen de prestaties van de corporatie, maar ook van de inbreng en bijdrage van de andere partners. Het bestuur en management van Stichting Woningbeheer Betuwe heeft zelf ook de samenwerking beoordeeld. Zo ontstaat een evenwichtig beeld. In de enquête is hiervoor gebruik gemaakt van vragen gebaseerd op het promotieonderzoek van Pieterjan van Delden naar "Sterke Netwerken"¹.

Het gemiddelde oordeel van de 3 partijen is een 6,2. Hierbij zijn de 2 gemeenten als 1 partij aangemerkt. Zij scoren als groep ook het hoogst met een 8,6. De huurdersvertegenwoordiging en Stichting Woningbeheer Betuwe scoren echter allebei een onvoldoende (4,4 en 5,5).

De gemeenten zijn over alle onderdelen tevreden. De huurdersvertegenwoordiging vindt dat de gemeenten geen enkel initiatief nemen of regie voeren en geeft hen daarvoor een 1. De huurders waarderen wel dat als het nodig is, er extra middelen worden gegeven. Ook Stichting Woningbeheer Betuwe is kritisch over het overleg. Onvoldoende scores bijvoorbeeld de regievoering vanuit de gemeenten en de voorbereiding van het overleg.

¹ Sterke Netwerken, Pieterjan van Delden, Uitgeverij Van Gennep BV, 2009, zie voor een nadere toelichting in de bijlagen.

Er is door de visitatiecommissie ook gevraagd wat er in de samenwerking verbeterd zou kunnen worden. Vanuit de gemeenten wordt aangegeven dat zij de betrokkenheid van de huurders verbeterd zouden willen zien en dat wellicht ook wijkbewoners op de een of andere manier betrokken zouden moeten kunnen worden. De huurdersvertegenwoordiging ziet graag meer inzet van de gemeenten. Stichting Woningbeheer Betuwe zou liever aan tafel zitten met partijen die ook daadwerkelijk risico dragen bij de afspraken. Daarnaast moet het overleg zich meer richten kunnen op de lange termijn en zou de bestuurlijke borging beter kunnen.

Op de vraag wat de partijen zelf aan de verbetering van het driepartijenoverleg overleg kunnen bijdragen, gaven de gemeenten aan voor meer toekomstvisie te willen zorgen en samen te blijven optrekken. De huurdersvertegenwoordiging gaf geen eigen verbeteringen aan. Stichting Woningbeheer Betuwe wil menskracht leveren om de voorbereiding van het overleg beter vorm te geven, op bestuurlijk niveau beter uitwisselen van opgaven en ambities en deelbesluiten goed uit te werken.

4.7 Bewonderpunten en verwonderpunten

Bewonderpunten

- Stichting Woningbeheer Betuwe heeft een uitermate goede reputatie bij haar belanghebbenden. Echt om trots op te zijn! Ook de scores over de relatie met Stichting Woningbeheer Betuwe zijn hoog.

Verwonderpunten

- De kritische houding (en daaruit volgende relatief lage waardering voor de maatschappelijke prestaties) van de huurdersorganisatie. De commissie krijgt geen goed beeld van de achterliggende argumenten en overwegingen.

5 Presteren naar Vermogen

5.1 Beoordelingskader

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

5.2 Relevante ontwikkelingen

De wereld waarin corporaties opereren is gedurende de visitatieperiode volop in beweging geweest. Begin 2012 deed het Vestia-debacle zich voor, gevolgd door een saneringsheffing. In 2013 werd de verhuurderheffing geïntroduceerd. In de periode 2012-2014 heeft de Parlementaire Enquête Woningcorporaties haar onderzoek uitgevoerd en daarover gerapporteerd. Het beleid tot garantiestelling door het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) werd aangescherpt, evenals het Toezicht door het Centraal Fonds Volkshuisvesting (CFV) en sinds 2015 de Autoriteit woningcorporaties. Met de vaststelling van de Woningwet in 2015 werden nieuwe financieel-administratieve opdrachten vastgelegd (scheiding DAEB en niet-DAEB). De visitatieperiode werd dan ook gekenmerkt door extra heffingen en een extreme regeldruk voor de gehele corporatiesector.

5.3 Financiële continuïteit

De commissie beoordeelt in hoeverre en hoe Stichting Woningbeheer Betuwe haar financiële positie als maatschappelijke onderneming duurzaam op peil houdt. Daartoe heeft de commissie gesprekken gevoerd met de bestuurder, het managementteam en leden van de raad van commissarissen en kennisgenomen van de beschikbare cijfers van het CFV, Autoriteit woningcorporaties en het WSW. Ook is gebruik gemaakt van de beschikbare gegevens bij het Aedes Benchmark Centrum, onder andere voor de meest recente CiP-rapportage.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

Stichting Woningbeheer Betuwe voldoet aan de minimale eis van een 6, omdat voldaan wordt aan de toezichteisen voor vermogen en kasstromen. En uit de jaarlijkse toezicht- en oordeelsbrieven van CFV/Aw komen geen bijzonderheden, zoals ernstige interventies naar voren.

In onderstaande tabel zijn de scores op de diverse parameters opgenomen. De solvabiliteit, buffer en loan to value zijn gebaseerd op de bedrijfswaarde, in verband met de vergelijkbaarheid. De waardering in latere jaren op marktwaarde zou deze teniet doen, maar tot dezelfde conclusies leiden, met een aanzienlijke versterking van de solvabiliteit en de buffer.

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

Ratio's	2014	2015	2016	2017
Solvabiliteit (norm WSW > 20) in %	41%	49%	51%	52%
Buffer (norm >0) in %	26%	31%	32%	32%
Interest Coverage Rate (norm WSW > 1,4)	2,6	3,5	2,8	3,0
Loan to value (norm WSW < 75) in %	50%	44%	48%	40%
Debt Service Coverage Ratio (norm WSW >1)	2,3	2,5	1,8	2,5

Bron: toezicht- en oordeelsbrieven 2015/2016/2017 en accountantsverslag 2017

De visitatiecommissie geeft twee pluspunten op basis van de volgende overwegingen:

- De grote, toenemende kracht van de financiële ratio's en afbouw van de leningenportefeuille, ondanks de regeldruk, de extra heffingen en de interne reorganisatie.
- De met 20% verhoogde signaleringswaarden die Stichting Woningbeheer Betuwe hanteert voor de bewaking van de ratio's.
- Uit de meerjarenbegroting 2016/2025 komen extreem hoge waarden voor de ratio's in 2025 naar voren. In de meerjarenbegroting 2017/2026 zijn deze neerwaarts bijgesteld naar respectievelijk 66%, 3,6, 29% en 3,1. Dit zijn zeer solide ratio's waar accountant en externe toezichthouders tevreden over kunnen zijn.
- De focus op vermindering van de bedrijfslasten en sterke kasstromen.
- De pragmatische aanpak van het risicomanagement. Jaarlijks worden de zeven belangrijkste risico's geïnventariseerd met bijbehorende beheersingsmaatregelen. In 2017 is deze benadering verdiept met het zogenaamde Deloitte-model.

5.4 Doelmatigheid

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

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Stichting Woningbeheer Betuwe voldoet aan de minimale eis voor een 6, omdat de bedrijfsvoering voldoende sober en doelmatig is ten opzichte van vergelijkbare corporaties.

In onderstaande tabel is weergegeven hoe Stichting Woningbeheer Betuwe scoort op de verschillende kengetallen. De Aedes Benchmark en het CiP leveren de geharmoniseerde, beïnvloedbare, netto bedrijfslasten per gewogen vhe. Dit zijn opgeschoonde cijfers, die ten doel hebben de onderlinge vergelijkbaarheid tot stand te brengen. Mede daarom is bij de bedrijfslasten gebruik gemaakt van de Aedes Benchmark en de CIP.

In de Aedes Benchmark behoort Stichting Woningbeheer Betuwe tot de corporaties met een constante A-score. Dat wil zeggen dat de bedrijfslasten onder het gemiddelde liggen van de referentiecorporaties. Opgemerkt dient te worden dat de Aedes Benchmark 2015 voor het verslagjaar 2014 geen informatie over de score geeft, waardoor de A-score een schatting is.

In aanvulling op de resultaten van de Aedes Benchmark scoort Stichting Woningbeheer Betuwe in toenemende mate positief op het aantal gewogen eenheden per fte, het resultaat van een ingrijpende herstructurering. Met ingang van 2015 worden de personeelskosten/fte niet meer weergegeven.

Daarom is gebruik gemaakt van de beschikbare personeelslasten/vhe in de jaren 2014 en 2015. Stichting Woningbeheer Betuwe scoort hier ruim boven het gemiddelde in de beginjaren van de visitatie.

Bedrijfslasten	2014	2015	2016	2017
Bedrijfslasten in €/vhe uit benchmark	€ 740	€ 709	€ 690	€ 627
Ontwikkeling/jaar	-/+€ ?	-€ 31	-€ 19	-€ 63
Referentie corporaties *	A?	A	A	A
Vhe / fte	100	109	112	120
Referentie corporaties **	108	110	n.b.	n.b.
Personeelslasten in € / vhe	€ 553	€ 573	€ 572	€ 518
Referentie corporaties **	€ 450	€ 432	n.b.	n.b.

Bron: Aedes Benchmark 2014 t/m 2018, CIP 2014/2015, jaarverslag 2017

*De referentiegroep in de Aedes Benchmark is de grootteklasse S (2.500 - 5.000 vhe).

** De referentiegroep is Rf06 (gemiddeld profiel met accent op eengezinswoningen).

De visitatiecommissie kent een pluspunt toe op basis van de volgende constatering:

- Het sturen op het verlagen van de bedrijfslasten en –risico's en het doorvoeren van een ingrijpende reorganisatie, met reductie van de formatie tot gevolg.
- De blijvende aandacht voor het beperkt houden van de bedrijfslasten, zonder dat dit een doel op zich vormt.
- De constante koploperspositie in de Aedes Benchmark als resultaat van deze sturing.

5.5 Vermogensinzet

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

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Stichting Woningbeheer Betuwe voldoet aan de norm voor een 6: zij verantwoordt en motiveert de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties uitgebreid in het ondernemingsplan, de jaarverslagen, de meerjarenplannen en 3-maandsrapportages.

Uit het hoofdstuk financiële continuïteit komt voor de visitatieperiode een oplopende buffer naar voren van 26 naar 32%, hetgeen een forse veiligheidsmarge in het eigen vermogen genoemd kan worden, ook in deze turbulente periode voor de corporatie. Aanvullend zijn onderstaand de Indicatieve Bestedingsruimte Woningcorporaties, de IBW 2017 en 2018, weer gegeven.

Doel van de IBW is de investeringscapaciteit van de corporatie transparant te maken voor het overleg met gemeenten en huurderorganisaties. De IBW kan daar goed bij helpen, maar is een theoretisch maximum zonder veiligheidsmarge. De IBW bestaat uit drie componenten: de investering nieuwbouw huur, de investering woningverbetering en de uitgave huurmatiging. Deze componenten geven indicatief de extra bestedingsruimte aan ten opzichte van de beleidsvoornemens uit de dPi voor de jaren 2017-2021 en 2018-2022.

Opvallend verschil vormt in de onderstaande tabel de ruimte voor huurmatiging versus nieuwbouw en verbetering. Dit maakt het investeren in duurzaamheid aantrekkelijk, omdat daarmee de kwaliteit van

de voorraad kan worden verbeterd en tevens de woonlasten sterk kunnen worden gereduceerd. Uiteraard afhankelijk van de mate van doorbelasting aan de huurders.

In 2017 heeft Stichting Woningbeheer Betuwe een begin gemaakt met een grootschalig programma voor het plaatsen van zonnepanelen. Medio 2026 streeft Stichting Woningbeheer Betuwe naar een energie-index tussen de 1,2 en 1,4. Ook “huurders zullen hier financieel voordeel van kunnen hebben”. Tevens heeft Stichting Woningbeheer Betuwe het voornemen om, naast de investeringen in toekomstbestendige nieuwbouw, tevens een deel van haar eengezinswoningen te verkopen (begroot 2016 20 woningen).

Uit de tabel komt naar voren, dat de investeringscapaciteit aanzienlijk hoger is dan de voornemens die in de dPi zijn verwoord, met een sterke toename in de IBW 2018. Zie de ontwikkeling van de financiële ratio's in de paragraaf financiële continuïteit.

Uit de IBW 2017 komt tevens naar voren, dat Stichting Woningbeheer Betuwe, met haar circa 4.000 woningen voornemens is 170 woningen te bouwen, voor € 15,9 miljoen in woningverbetering te investeren en een inflatievolgende huur toe te passen van 1,3%.

In de IBW 2018 verschuiven deze voornemens naar respectievelijk 252 woningen nieuwbouw, verbetering € 5,8 miljoen en 1,61% gemiddelde huur. Huurders met hogere inkomens zijn welkom bij Stichting Woningbeheer Betuwe, maar wel tegen een marktconforme huur, zodat de voorraad niet-DAEB een substantiële financiële bijdrage levert.

IBW Stichting Woningbeheer Betuwe in € mln., in de gemeenten Neder-Betuwe en Buren		
	2017-2021	2018-2022
nieuwbouw	€ 40	€ 99
verbetering	€ 32	€ 88
huurmatiging	€ 1,75	€ 5,2

Bron: Woningwet2015.nl IBW 2017 en 2018

In de gesprekken is het de visitatiecommissie duidelijk geworden dat Stichting Woningbeheer Betuwe zich bewust is van deze uitstekende financiële positie en nadrukkelijk werkt aan de besteding van haar vermogen ten dienste van de volkshuisvesting. Er is een nieuwe vastgoedstrategie in ontwikkeling. Zoals eerder aangegeven is het daarbij van groot belang dat ook de gemeenten duidelijkheid geven over de door hun gewenste investeringen in de toekomst. Daarnaast wordt onderzocht of Stichting Woningbeheer Betuwe en SCW in Tiel kunnen fuseren. De financiële mogelijkheden van Stichting Woningbeheer Betuwe helpen dan om het gebrek aan investeringsruimte bij SCW op te vangen.

De visitatiecommissie kent een pluspunt toe vanwege de volgende constatering:

- Bij Stichting Woningbeheer Betuwe staat (financieel) verantwoord handelen voorop. In het zoeken naar een evenwicht tussen financieel verantwoord en maximaal benutten van het vermogen, zal Stichting Woningbeheer Betuwe altijd de veilige weg kiezen en onnodige risico's vermijden. Een degelijke handelswijze.
- In de gesprekken heeft de visitatiecommissie Stichting Woningbeheer Betuwe leren kennen als een financieel zeer gedegen corporatie. Een corporatie die goede afwegingen maakt rond de financiële gevolgen van keuzes en daartoe vooraf de nodige scenario's de revue laat passeren.

5.6 Bewonder- en verwonderpunten

Bewonderpunten

- De zeer solide financiële positie met een zeer positieve kasstroom en uitzicht op de verdere versterking.
- Het doorvoeren van een ingrijpende reorganisatie met afslanking van de formatie om de bedrijfslasten te verlagen.
- Het huurbeleid voor niet-DAEB als cash cow voor DAEB.
- De beleidsontwikkeling en –uitvoering sinds 2015.

Verwonderpunten

- Stichting Woningbeheer Betuwe zou, vanuit een efficiënte organisatie, fors kunnen investeren in woningen, maar dit valt toch tegen gelet op de ontwikkeling van de financiële ratio's en de IBW.
- Stichting Woningbeheer Betuwe zegt signaleringsgrenzen te hanteren 20% boven de Aw-normen, maar dit is marginaal gezien de werkelijke waarden van de ratio's. Bovendien ontbreken bovengrenzen, waarboven extra investeringen dan wel het verder verlagen van de woonlasten zou kunnen worden heroverwogen.
- De voorgenomen scenarioplanning en signaleringsgrenzen zijn niet zichtbaar in jaarverslag, jaarplan en driemaandelijke rapportages.

5.7 Totale beoordeling presteren naar vermogen

De visitatiecommissie beoordeelt het presteren naar vermogen met een 7,3:

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

Presteren naar Vermogen	Beoordeling visitatiecommissie
financiële continuïteit	8
doelmatigheid	7
vermogensinzet	7
Oordeel	7,3

6 Governance

6.1 Beoordelingskader

Bij Governance vormt de visitatiecommissie zich een oordeel over:

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

6.2 Relevante ontwikkelingen

Met de vaststelling van de nieuwe Woningwet per 1 juli 2015 zijn op het gebied van de Governance en de verhouding met belanghebbenden nieuwe pijlpalen geslagen. Ook is in 2015 een nieuwe governancecode van kracht geworden. Stichting Woningbeheer Betuwe heeft de implicaties van de nieuwe Woningwet en Governancecode gedetailleerd in beeld gebracht en de verwerking hiervan in alle relevante onderdelen (zoals statuten, reglementen, scheidingsvoorstellen, jaarplannen, begrotingen et cetera) planmatig en transparant ter hand genomen. Monitoring en bijsturing van implementatie (qua voortgang en resultaten) is frequent geagendeerd op raad van commissarissenvergaderingen.

6.3 Besturing

Besturing omvat de onderdelen Plan, Check en Act (Do is al beoordeeld bij Presteren naar Opgaven en Ambities en Presteren volgens Belanghebbenden). De visitatiecommissie vormt zich een oordeel over de kwaliteit van het proces van prestatiesturing en strategievorming van de corporatie.

6.3.1 Plan

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

Visie

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

Stichting Woningbeheer Betuwe voldoet aan de minimale eis voor een 6: er is een actuele visie vastgelegd op de eigen positie en het toekomstig functioneren. Dit is vastgelegd in het ondernemingsplan welke loopt van 2014 – 2018 en wordt jaarlijks in jaarplannen en beleidsplannen geactualiseerd en vertaald in concrete jaardoelen.

De visitatiecommissie kent twee extra punten toe op basis van de volgende overweging:

- Stichting Woningbeheer Betuwe heeft haar visie onderbouwd met kennis van (kansen en bedreigingen) relevante ontwikkelingen in de regio. Aan de basis van haar ondernemingsplan ligt een gedetailleerd onafhankelijk onderzoek ten aanzien van trends op de woningmarkt vertaald naar de gemeenten Buren en Neder-Betuwe. Ook baseert Stichting Woningbeheer Betuwe zich bij het formuleren van haar visie op gedegen inzicht in sterktes en zwaktes van eigen organisatie, in het ondernemingsplan wordt hier openheid over gegeven.

- Stichting Woningbeheer Betuwe herijkt en actualiseert haar visie op jaarlijkse basis. De jaarlijkse woningmarktmonitor die in samenwerking met gemeenten Buren en Neder-Betuwe wordt gemaakt biedt actueel inzicht in de ontwikkelingen in de eigen woningmarkt. Vertaling hiervan in concrete doelstellingen vindt zijn weerslag in jaarplannen. Ook ten aanzien van de interne organisatie benoemt Stichting Woningbeheer Betuwe jaarlijks de actuele prioriteiten en vertaalt deze in het jaarplan concrete doelen.
- Stichting Woningbeheer Betuwe hanteert de visie op actieve wijze. Enerzijds door in het jaarplan de volkshuisvestelijke prioriteiten te vertalen in concrete jaardoelstellingen en door elke doelstelling te adstrueren met een paragraaf waarin de visie van Stichting Woningbeheer Betuwe wordt gelinkt met deze doelstelling, anderzijds heeft Stichting Woningbeheer Betuwe in de visitatieperiode een aantal visiebijeenkomsten en themadagen georganiseerd om de raad van commissarissen actief te betrekken bij visie in de praktijk.
- Stichting Woningbeheer Betuwe betreft nadrukkelijk en transparant alle belanghebbenden bij het opstellen van plannen. Belanghebbenden geven zonder uitzondering aan dat Stichting Woningbeheer Betuwe zeer open met hen hierin optrekt en hun inbreng verwerkt en acteert op hun inbreng. Daarnaast geven belanghebbenden aan dat Stichting Woningbeheer Betuwe zeer goed is ingevoerd in het gebied.
- Stichting Woningbeheer Betuwe koppelt haar jaardoelstellingen transparant aan de prioriteiten volkshuisvesting die landelijk zijn geformuleerd.
- Stichting Woningbeheer Betuwe heeft in haar visie en de bijstelling daarvan zowel aandacht voor de volkshuisvestelijke situatie als de bedrijfsvoering.

Vertaling doelen

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Stichting Woningbeheer Betuwe voldoet aan het ijkpunt voor een 6, omdat de corporatie haar visie heeft vertaald naar strategische en tactische doelen, operationele activiteiten en financiële randvoorwaarden, op een wijze die goed te monitoren is. Dit gebeurt door middel van heldere voortgangs- en statusrapportages waarin ook wordt aangegeven of de lijn der ontwikkeling klopt met de voorgestelde doelen of dat er bijgestuurd moet worden.

De visitatiecommissie kent één pluspunt toe op basis van de volgende overwegingen:

- Stichting Woningbeheer Betuwe vertaalt jaarlijks haar visie in SMART geformuleerde strategische en tactische doelen en activiteitenplannen. Per jaar is inzichtelijk hoeveel nieuwe woningen er gepland zijn te bouwen, wat de verwachte huurontwikkeling is en hoeveel woningen worden verkocht. Dit wordt ook ieder jaar beoordeeld en indien nodig bijgesteld.
- Iedere doelstelling is in de tijd gezet en voorzien van financiële consequenties. Deze zijn weer opgenomen in de begroting, waardoor monitoring op een goede manier kan plaatsvinden.
- Stichting Woningbeheer Betuwe heeft uitgebreide risicoanalyse opgenomen in het jaarplan.
- SWB hanteert een planning- & controlcyclus waarbij op kwartaalbasis aan de hand van het bestuursverslag monitoring van doelen, acties, begroting en risico's plaatsvindt.

De visitatiecommissie beoordeelt het meetpunt plan met een 7,5:

Besturing/ plan	Beoordeling visitatiecommissie
visie	8
vertaling doelen	7
Oordeel	7,5

6.3.2 Check

Monitoring en rapportagesysteem

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Stichting Woningbeheer Betuwe beschikt over een monitoring- en rapportagesysteem waarmee periodiek gevolgd en gemeten wordt hoe de voorgenomen prestaties (financieel en inhoudelijk) volderen. Daarmee voldoet Stichting Woningbeheer Betuwe aan de minimale vereisten voor een 6.

De visie van de corporatie is geoperationaliseerd naar activiteiten in de jaarplannen en in deelbeleid. In de kwartaalverslagen komen deze aspecten uitgebreid terug, waarbij helder wordt aangegeven wat de status is, welke risico's zich voordoen en of bijsturing noodzakelijk is. Gedetailleerd wordt stilgestaan bij projecten, actiepunten vanuit treasuryjaarplan, implementatie Woningwet, vastgoeddoelstellingen en bedrijfsvoeringsdoelstellingen. In kwartaalrapportages is een matrix opgenomen om in verlengde van risicobeoordeling van accountant acties van Stichting Woningbeheer Betuwe te monitoren. In de notulen van de raad van commissarissen is de behandeling van de rapportages terug te vinden. De PDCA-cyclus is goed gesloten.

De visitatiecommissie kent één pluspunt toe op basis van de volgende overwegingen:

- Het monitoring- en rapportagesysteem is compleet het geeft een samenhang te zien van de volkshuisvestelijke- en financiële prestaties van de corporatie.
- De corporatie gebruikt binnen het bestuur en raad van commissarissen een volledige en goedwerkende PDCA-cyclus, waarin strategie, tactiek, operatie en financiën op doelniveau regelmatig worden afgezet tegen de feitelijke ontwikkeling daarvan op basis van het rapportagesysteem. Er wordt regelmatig gecheckt of doelen worden gehaald.
- Stichting Woningbeheer Betuwe heeft een uitgewerkt risicobeleid. De risico's zijn daarin vastgesteld, beoordeeld en op basis van urgentie gerangschikt. De risico's worden gemonitord in de bestuursverslagen voor de raad van commissarissen.

6.3.3 Act

Sturing bij afwijkingen

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

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

Stichting Woningbeheer Betuwe volgt nauwgezet de prestaties en maakt voor toezichthouders transparant of deze in de pas lopen met de planning en normen of daarvan afwijken. Uit de managementrapportages en uit de notulen van de behandeling daarvan in de raad van commissarissen is gebleken dat Stichting Woningbeheer Betuwe alert reageert op afwijkingen en waar noodzakelijk bijstuurt.

De visitatiecommissie kent één pluspunt toe op basis van de volgende overwegingen:

- Stichting Woningbeheer Betuwe geeft in haar rapportages nauwgezet de afwijkingen ten aanzien van begrotingen en plannen weer met daarbij een toelichting op de afwijking. Daarnaast is erin opgenomen welke actie wordt ondernomen om indien nodig afwijking op te lossen en op welke wijze dit in de toekomst wordt tegengegaan (bijvoorbeeld door aanpassing van beleid, begrotingssystematiek aanpassen etc.).
- Er is ontwikkeling te zien in de managementrapportages ten aanzien van de monitoring van de implementatie van de Woningwet en monitoring van de verbeteracties in verlengde van de constateringen van de accountant.

De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld besturing met een 7,2:

Prestatieveld besturing	Beoordeling visitatiecommissie
plan	7,5
check	7
act	7
Oordeel	7,2

6.4 Intern toezicht

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

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

6.4.1 Functioneren raad van commissarissen

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

Samenstelling van de raad van commissarissen

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De Stichting Woningbeheer Betuwe voldoet aan de eisen voor een 6 omdat de raad van commissarissen een profielschets heeft vastgelegd die past bij de aard en activiteiten van Stichting Woningbeheer Betuwe. De functieprofielen zijn specifiek op de vacant gekomen posities. Nieuwe leden worden openbaar geworven, buiten de eigen kring. Jaarlijks is aandacht voor deskundigheidsbevordering en wordt daarover terugkoppeling gegeven.

De raad van commissarissen bestaat in de visitatieperiode uit vijf leden. In de eerste jaren van de visitatieperiode is er met name een wisseling in bezetting geweest en zijn drie nieuwe leden ingestroomd. De samenstelling dekt een breed spectrum van relevante kennis zoals besturing & leiderschap, financiën, sociale woningbouw, markt en wet & regelgeving.

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

- De samenstelling van de raad van commissarissen voldoet aan de vastgestelde profielschets. In 2016 zijn twee nieuwe leden benoemd, hierbij is rekening gehouden met de profielschets en de zittende leden.
- De raad van commissarissen verantwoordt in haar jaarverslag de samenstelling van de raad en de wijze waarop vacatures zijn vervuld.
- De raad van commissarissen besteedt expliciet aandacht aan onafhankelijkheid en integriteit, zowel bij de werving van nieuwe leden als bij zittende leden.
- De raad van commissarissen besteedt expliciet aandacht aan haar deskundigheidsbevordering en verantwoordt zich hierover. Naast individuele deskundigheidsbevordering, gemeten met behulp van PE-punten, organiseert de raad van commissarissen in samenwerking met de bestuurder diverse inhoudelijke sessies om zich als collectief te verdiepen in thema's.

Rolopvatting

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De raad van commissarissen is zich bewust van haar rollen als toezichthouder, werkgever en klankbord. In het reglement is uitgebreid beschreven wat Stichting Woningbeheer Betuwe onder de rollen verstaat en hoe hier invulling aan wordt gegeven. Uit de verslagen van de commissie en raadsvergaderingen blijkt dat de raad van commissarissen de bestuurder zakelijk en professioneel aanspreekt op beleid en uitvoering. Hiermee voldoet Stichting Woningbeheer Betuwe aan de minimale eisen voor een 6.

De visitatiecommissie kent één pluspunt toe op basis van de volgende constatering:

- De raad van commissarissen heeft een duidelijk beeld van welke informatie noodzakelijk is voor het houden van toezicht, dit uit zich in een goed georganiseerde stroom van informatie ten aanzien van prestaties alsmede uit aanvullende informatieverzoeken.
- De raad is er alert op dat men de gevraagde of benodigde informatie krijgt. Voortgangsrapportages worden besproken met de bestuurder en financiële rapportages worden inhoudelijk bediscussieerd. De commissies vervullen hierbij een belangrijke rol.
- De strategiecommissie is bij uitstek de commissie die als inhoudelijk klankbord fungeert voor bestuurder, de raad geeft echter blijk van om deze rol bewust collectief in te vullen. Als gevolg van openstaande vacatures in de raad van commissarissen is de commissie in 2016 niet bijeen geweest, de rol van klankbord is toen door de raad ingevuld, onder andere door de volgende onderwerpen te agenderen; kwaliteit vastgoed Stichting Woningbeheer Betuwe, waarderingmethoden en dilemma's binnen de corporatiesector.

- De raad heeft periodiek contact met belangrijke belanghebbenden.

Zelfreflectie

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

De raad van commissarissen heeft in de visitatieperiode drie zelfevaluaties uitgevoerd (2015, 2016 en 2017), waarvan twee onder externe begeleiding (2015 en 2017). In het eerste jaar van de visitatieperiode, 2014, is bewust en beargumenteerd afgezien van zelfevaluatie. Halverwege 2014 zijn twee leden uitgetreden en in het derde kwartaal vond de eerste officiële vergadering van de nieuw samengestelde raad plaats. Gelet op de beperkte termijn waarin de nieuwe leden formeel hebben kunnen acteren als lid van de raad van commissarissen, zou een evaluatie over het functioneren van de raad als college over 2014 geen zinvol beeld, effect of meerwaarde (kunnen) opleveren voor het verder functioneren van de nieuw samengestelde raad van commissarissen.

Eind 2014 is door de raad van commissarissen op twee manieren invulling gegeven aan reflectie op functioneren van de raad. Enerzijds heeft de raad van commissarissen haar voorzitter gevraagd om het gevoel van de vergadering over het functioneren van de organisatie en het functioneren van de raad van commissarissen te vertalen in een algemene tekst voor het jaarverslag 2014, anderzijds vond in deze periode de visitatie door Raeflex plaats welke ook reflectie bood op het acteren van de raad over langere periode. Om deze redenen heeft de visitatiecommissie zelfreflectie toch beoordeeld met een 6.

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

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

6.4.2 Toetsingskader

Actueel toetsingskader

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Stichting Woningbeheer Betuwe voldoet aan het ijkpunt voor een 6, omdat de raad van commissarissen een actueel toetsingskader hanteert en daar inzicht in kan geven. In het reglement van de raad van commissarissen is inzicht gegeven in het toetsingskader en in de jaarverslagen is toelichting gegeven op de actualisatie van het toetsingskader. Alle essentiële documenten zijn aanwezig. Het toetsingskader wordt expliciet gebruikt om besluitvorming te staven en erop toe te zien.

De visitatiecommissie kent één pluspunt toe op basis van de volgende overwegingen:

- De Stichting Woningbeheer Betuwe heeft de afgelopen jaren haar toetsingskader op veel punten geactualiseerd en is zeer transparant (onder andere in haar jaarverslag) over de in werkingtreding van de onderdelen.
- Gestimuleerd door haar accountant is Stichting Woningbeheer Betuwe de afgelopen twee jaar bezig om haar controlfunctie te versterken en om tot integraal risicomanagement te komen. Het monitoren de risico's en rapporteren van afwijkingen is nu standaard in het bestuursverslag. Daarmee is het toetsingskader op dit onderdeel versterkt.

6.4.3 Governancecode

Naleving governancecode

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Stichting Woningbeheer Betuwe leeft de governancecode na, zij past de bepalingen uit de code toe in de hele visitatieperiode. In het jaarverslag besteed Stichting Woningbeheer Betuwe uitgebreid aandacht aan de mate waaraan ze voldoet aan de code. Daarmee voldoet Stichting Woningbeheer Betuwe aan de vereisten voor een 6.

De visitatiecommissie kent een pluspunt toe op basis van de volgende overwegingen:

- Bij Stichting Woningbeheer Betuwe is naleving van de Governancecode niet alleen een feit, maar wordt ook daadwerkelijk doorleefd. Alle nevenfuncties van leden van de raad van commissarissen worden in het jaarverslag genoemd.
- Er zijn geen afwijkingen gevonden.
- De corporatie onderneemt voortvarend actie bij wijzigingen in de beloningscode/ WNT / en/of Governancecode. De corporatie zit binnen de WNT-normen.

De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld intern toezicht met een 6,9:

Prestatieveld intern toezicht	Beoordeling visitatiecommissie
functioneren raad van commissarissen	6,7
toetsingskader	7
Governancecode	7
Oordeel	6,9

6.5 Externe legitimering en verantwoording

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

6.5.1 Externe legitimatie

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Stichting Woningbeheer Betuwe voldoet aan de eisen van externe legitimatie conform de Governancecode en de Overlegwet. Daarmee wordt voldaan aan de vereisten voor een 6. Zij voert periodiek overleg met huurdersvertegenwoordiging, ondernemingsraad, gemeenten en andere belanghebbenden.

De visitatiecommissie ziet aanleiding om een pluspunt te geven op basis van de volgende overwegingen:

- De bestuurder van Stichting Woningbeheer Betuwe is zeer transparant in zijn wijze van communiceren over strategie, plannen en overwegingen en prestaties richting alle belanghebbenden en wordt door hen unaniem en expliciet gewaardeerd voor de manier van samenwerken en de prestaties.
- Stichting Woningbeheer Betuwe richt zich niet enkel op bestuurders en ambtenaren van gemeenten maar organiseert ook informatiebijeenkomsten om de gemeenteraden actief te informeren over de rol van corporaties (in verlengde van de nieuwe Woningwet) en het beleid van Stichting Woningbeheer Betuwe.
- Stichting Woningbeheer Betuwe trekt intensief op met belangenvertegenwoordigers van zorg en welzijn om op moderne wijze invulling te geven aan haar verantwoordelijkheid op dit terrein.

6.5.2 Openbare verantwoording

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

Stichting Woningbeheer Betuwe voldoet aan het ijkpunt voor een 6, omdat de gerealiseerde prestaties staan vermeld in een openbare publicatie, waarbij ook belangrijke afwijkingen worden toegelicht. Geïntegreerde openbare verantwoording vindt met name plaats via het jaarverslag en de terugblik op de prestatieafspraken met de twee gemeenten.

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

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

6.6 Bewonder- en verwonderpunten

Bewonderpunten

- Stichting Woningbeheer Betuwe heeft de afgelopen visitatieperiode een enorme transitie doorgemaakt in de interne organisatie zonder dat dit heeft geleid tot verslechtering van prestaties en dienstverlening.
- Stichting Woningbeheer Betuwe wordt door alle belanghebbenden erg gewaardeerd om de samenwerking. Unaniem zijn zij (zeer) positief over de toegankelijkheid, strategisch meedenken, transparantie ten aanzien van plannen en ontwikkelingen en adequate follow-up op afspraken.
- Stichting Woningbeheer Betuwe acteert als betrouwbare maatschappelijke partner om lastige/hardnekkige woningmarktvraagstukken ter hand te nemen en op te lossen.

Verwonderpunten

- De werkwijze waarbij de huurdersvertegenwoordiging en de ondernemingsraad uitgebreid worden geïnformeerd, zonder formele insteek, leidt tot volledige openheid vanuit de organisatie. De commissie constateert echter in haar gesprekken dat voor zowel de huurdersvertegenwoordiging als de ondernemingsraad geldt dat het voor hen soms lastig is om een vorm te vinden om de eigen opvattingen in te brengen.

6.7 Totale beoordeling Governance

De visitatiecommissie beoordeelt het prestatievelde Governance in totaliteit met een 6,9:

Governance	Beoordeling visitatiecommissie
besturing	7,2
intern toezicht	6,9
externe legitimatie en verantwoording	6,5
Oordeel	6,9

7 Bijlagen

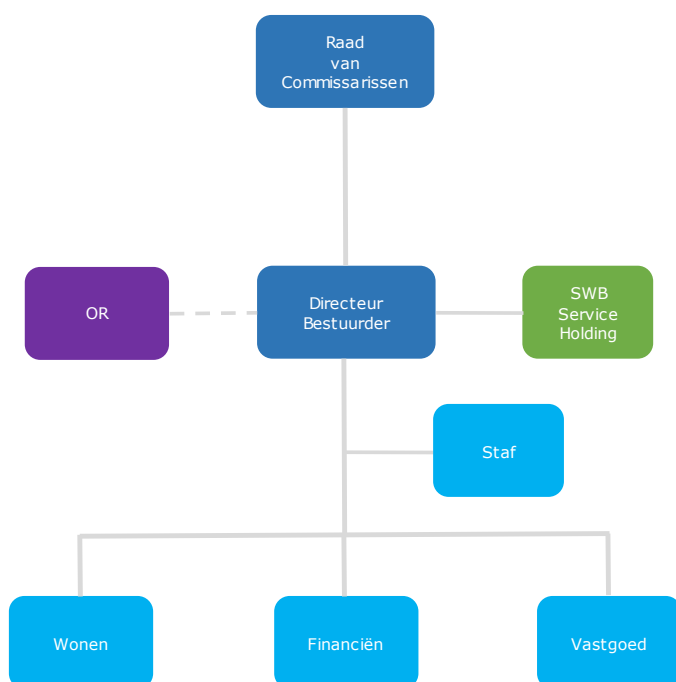
- Positionpaper
- Factsheet maatschappelijke prestaties
- Reputatie Quotiënt Model Stichting Woningbeheer Betuwe
- Waardering Netwerk Stichting Woningbeheer Betuwe
- Overzicht geïnterviewde personen
- Korte cv's visitatoren
- Onafhankelijkheidsverklaringen Cognitum en visitatoren
- Meetschaal
- Werkwijze visitatiecommissie
- Bronnenoverzicht
- Uitgebreid overzicht prestaties

Positionpaper

Position paper SWB

1. Wie is SWB

SWB is een woningcorporatie in Rivierenland met 3.866 woningen die haar focus primair legt op het borgen van de beschikbaarheid en betaalbaarheid van woningen. SWB ziet het als haar verantwoordelijkheid om zorg te dragen voor de beschikbaarheid van kwalitatief goede en betaalbare woningen voor mensen met een kleine beurs, of mensen die om andere redenen niet zelfstandig passende woonruimte kunnen vinden. Kenmerkend voor SWB is de grote sociale betrokkenheid van haar medewerkers, een hoge klanttevredenheid ten aanzien van de dienstverlening, constructieve relaties met stakeholders, een financieel gezonde positie en een in basis goede technische kwaliteit van haar woningen. Deze verworvenheden willen wij behouden en waar nodig verder versterken.



De organisatie is een stichting die wordt geleid door een directeur-bestuurder.

De Raad van Commissarissen bestaat uit vijf leden, waarvan twee op voordracht van de huurdersbelangenvereniging (HBV) en is aangesteld in lijn met de Woningwet en de Governance Code. Zij houdt onafhankelijk toezicht op het bestuur. De RvC leden zijn lid van de Vereniging Toezichthouders in Woningcorporaties (VTW).

SWB heeft 37 medewerkers in dienst met een totaal van 31,47 FTE. Zij is lid van Aedes, de brancheorganisatie van woningcorporaties.

2. Opgaven en Ambities

De opgaven en ambities zoals opgenomen in het Ondernemingsplan 2014 - 2018 zijn in de eerste periode met name gericht geweest op het herpositioneren van de interne organisatie. Thema's als rol- en taakopvattingen, het verlagen van de bedrijfslasten, de herverdeling van taken en verantwoordelijkheden en bevoegdheden en het opnieuw bepalen van de vastgoedstrategie hebben tot het gewenste resultaat geleid.

Belangrijke opgaven waren de zorg voor voldoende beschikbare en betaalbare woningen, inzetten op meer maatwerk en dienstverlening, investeren in de energieprestatie van de woningvoorraad en het realiseren van nieuwe of aangepaste woningen zodat deze voor meerdere doelgroepen interessant zijn.

Uitdagingen voor de komende jaren wordt het investeren in voorraadvernieuwing, begrenzen van de stichtingskosten en het bewaken van de betaalbaarheid en het verduurzamen van woningen zoals is opgenomen in de nieuw vastgestelde vastgoedstrategie. De invulling van onze taakstelling vindt onder andere plaats door oud bezit op gereguleerde wijze te verkopen en dit geld te investeren in nieuwbouw. In 2021 dient de gehele woningvoorraad uit te komen op gemiddeld label B en daadwerkelijk label B in 2026. Dit betekent naast het verwerven van kavels voor (kleinschalige) nieuwbouw tevens investeren in Gasloos bouwen, inzetten van zonnepanelen en het isoleren van de bestaande woningvoorraad. Het vergroten van de (digitale) dienstverlening naar de klant én het versterken van maatwerk bij toewijzing van sociale huurwoningen zal een uitdaging en speerpunt blijven. Ons huurbeleid is de komende jaren niet meer dan inflatievolgend. Met het tweehurenbeleid (aftoppen van de huurwoningen op de betaalbaarheidsgrens bij nieuwe verhuringen) willen we de negatieve

effecten van passend toewijzen (inkomenssegregatie en beperking keuzevrijheid) verlagen. Huurders uit de sociale doelgroep krijgen dus een gematigde huurverhoging en nieuwe huurders uit de sociale doelgroep zullen passend worden gehuisvest.

Het bestuur geeft hier een: 8

Concrete resultaten periode 2014-2017

- *Betaalbaarheid van woningen voor onze doelgroep is vergroot door het invoeren van tweehurenbeleid. De voorraad van betaalbare woningen is gegroeid van 2.868 in 2014 tot 2.956 in 2017. Eind 2017 bedroegen de netto bedrijfslasten € 1.404,- (een daling van 16,5% in vier jaar tijd) t.o.v. € 1.679,- per VHE in 2014. Dit is hoofdzakelijk bereikt door het verminderen van de formatie, versoberen van arbeidsvoorwaarden, beëindigen inzet externe inhuur en uitvoering van deze taken door eigen medewerkers. De doelstelling uit het ondernemingsplan op het gebied van EPA is in 2016, één jaar eerder dan wij ons hadden voorgenomen (2017), behaald. Onze dienstverlening is meer gericht op maatwerk (budgetcoach). Positie in de Aedes Benchmark is A.*

3. Belanghebbenden

De relatie met belanghebbenden is goed tot uitstekend. Zowel formeel als informeel weten partijen elkaar steeds beter te vinden. Hier is in de afgelopen jaren extra geïnvesteerd waarbij onder andere met de HBV een nieuwe samenwerkingsovereenkomst is gesloten. Met de gemeenten Buren en Neder-Betuwe vindt constructief overleg plaats over diverse onderwerpen waaronder de gezamenlijk opgestelde prestatieafspraken. Ook is extra geïnvesteerd in de contacten met onze huurders door het verzorgen van informatiebijeenkomsten, het houden van enquêtes en het vroegtijdig consulteren en betrekken van bewoners bij de ontwikkeling van nieuwbouwprojecten. Intern is de aandacht gericht op het gecoördineerd verzorgen van communicatie naar de klant zodat deze eenduidig en adequaat wordt geïnformeerd. Met zorgpartijen zijn de lijnen kort en constructief waarbij in de afgelopen periode bijzondere aandacht is gegeven aan de gewijzigde rolopvatting van SWB. Er is begrip voor het feit dat de rol en positie van SWB gewijzigd is.

Uitdaging voor de komende jaren ligt in de samenwerking met diverse hulp- en dienstverlenende partijen waaronder gemeente, HBV en zorgpartijen. Hierbij geldt dat, met behoud van ieders verantwoordelijkheid en rol, oplossingen worden gevonden voor complexe thema's als extramuralisering en beschermd wonen.

Het bestuur geeft hier een: 7

Concrete resultaten periode 2014-2017

- *Communicatie met de HBV verloopt constructief zowel formeel als informeel. Op belangrijke dossiers worden partijen gekend en erkend. Jaarlijks vinden er themabijeenkomsten plaats met Raadsleden van de gemeente Buren en Neder-Betuwe om met elkaar in discussie te treden over belangrijke onderwerpen. Prestatieafspraken worden in gezamenlijk overleg met de gemeenten op- en bijgesteld. Er vindt goed en constructief overleg plaats over nieuwbouwprojecten waaronder dossiers als de Kersentuin, Maurik, Middenweg Lienden en de Gemeentewerf Lienden. In de afgelopen jaren is continue gewerkt aan het verbeteren van de communicatie tussen SWB en huurders. Huurcontracten zijn hertaald voor betere informatievoorziening, schriftelijke communicatie rond onderhouds- en nieuwbouwprojecten is verbeterd. Huurdersparticipatie is versterkt door onder andere het houden van enquêtes. KWH en de Aedes benchmark worden actief ingezet om de dienstverlening te monitoren en bij te sturen.*

4. Vermogen

SWB ziet maatschappelijk rendement als de verhouding tussen de benodigde investering in geld, mensen en/of middelen en het maatschappelijk effect dat hiermee wordt bereikt. SWB was en is nog steeds een financieel gezonde woningcorporatie. Ondanks de hoge (en stijgende) overheidsheffingen zal dit ook in de toekomst het geval blijven. De kern van de inzet van haar vermogen zit in de betaalbaarheid en de beschikbaarheid. Dat is een grote wijziging ten opzichte van de vorige Visitatieperiode. Het handelen van SWB wordt namelijk sterk bepaald door de rolopvatting die aansluit en past bij de in 2015 ingevoerde Woningwet.

Na een uitgebreide verkenning van investeringen in duurzaamheid is besloten tot een meer vernieuwende vastgoedstrategie (zie ook: opgaven en ambities). De niet-Daeb is uitgebreid met potentieel te verkopen bezit

zodat mogelijk, indien gewenst, in de toekomst kan worden geïnvesteerd in niet-Daeb. De verwachting is dat de niet-Daeb voorraad een substantiële financiële bijdrage zal leveren aan de Daeb.

Ondanks de goede financiële positie is er in de afgelopen jaren blijvend gewerkt aan de verlaging van de netto-bedrijfslasten. De inzet van het vermogen dat SWB heeft voldoet ruimschoots aan de door relevante instanties als Aw en WSW gehanteerde normering. Tot slot is ook inzet van vermogen in Rivierenland waaronder collegiale financiering onderzocht en wordt met het oog op de Volkshuisvesting, samenwerking met collega corporatie(s) gezocht.

Het bestuur geeft hier een: 7,5

Concrete resultaten periode 2014-2017

- *Productie van circa 200 huurwoningen in jaren van economische crisis. Een goedgekeurd investeringsprogramma voor de komende 10 jaar waarmee 86% van de totaal te verhuren woningen minimaal op label B worden gebracht. Met een investering van circa € 11.500.000,- aan duurzaamheidsuitgaven komt SWB naar verwachting eind 2026 rond label A. De Woningwet vereist een strikte scheiding tussen DAEB en niet-DAEB. SWB heeft er voor gekozen dit vorm te geven middels een administratieve scheiding, omdat deze het beste aansluit bij de volkshuisvestelijke visie. De focus moet liggen op de kernvoorraad. Een indicatieve bestedingsruimte geeft aan dat SWB € 40.000.000,- extra kan investeren in nieuwbouw of € 32.000.000,- extra investeren in woningverbetering of € 1.750.000,- aan huur kan matigen per jaar. Dit zijn bedragen bovenop de al opgenomen plannen in de financiële meerjarenraming (FMR) 2017-2026. Risicovermindering door in het verleden aangegane verplichtingen bij verliesgevende projecten (Maurik CV) af te bouwen of belemmering op juridisch of het terrein van bestemmingsplannen op te lossen (Keizerstraat-IJzendoorn West). Sloop van woningen als een standaard in te zetten instrument is komen te vervallen omdat behoud van deze woningen voorziet in een zeer schaars (verkoop)product waar in de markt veel behoefte aan bestaat (kleine tweekapper met veel grond om op te knappen). Sloop is dan zowel kapitaalvernietiging als maatschappelijk ongewenst.*

5. Governance

SWB heeft haar Governance op orde. De vereiste documenten als reglementen, statuten, financieel reglement en Treasury zijn up to date. Daar waar wijzigingen in de wet- en regelgeving zijn worden de documenten aangepast. Het intern toezicht is helder en er wordt gewerkt met een planning en control cyclus. De rollen van de RvC als toezichthouder, werkgever en als klankbord worden naar behoren ingevuld. Aanvullend hierop de positief kritische opmerking dat uitkristallisatie van de rol als toezichthouder en klankbord een nadere invulling dient te krijgen. De vergaderingen verlopen in een goede sfeer waarbij elke commissaris de ruimte krijgt zijn/haar vragen te stellen of zijn punt in te brengen. Bij het uiteenlopen van de meningen kan een (stevige) discussie worden gevoerd waar de bestuurder gevraagd en ongevraagd input aan kan geven. De bestuurder ervaart het intern toezicht als deskundig, constructief en positief kritisch.

Het bestuur geeft hier een: 7

Concrete resultaten periode 2014-2017

- *De implementatie Woningwet is afgerond. Statuten, reglementen RvC en Bestuur, financieel reglement en scheiding Daeb-niet Daeb zijn ingevoerd. Risicomanagement en de bijbehorende controle-mechanismen zijn inzichtelijk. Het investeringskader is helder. SWB heeft, behoudens de SWB Service Holding BV, al haar verbindingen afgebouwd. De Aw heeft vast gesteld dat met de verkoop van de verbinding Maurik CV het risicoprofiel van de corporatie is verlaagd. Zij concludeert ook dat de Governance van SWB op hoofdlijnen aan de criteria voor Good Governance voldoet. SWB beschikt over een controller. Naast de Permanente Educatie conform de regeling VTW worden met de RvC op verschillende momenten gezamenlijke kennissessies belegd om maatschappelijk relevante onderwerpen te behandelen en te bediscussiëren. Te denken valt aan thema's als dilemma's binnen de Volkshuisvesting, Handboek Marktwoaardering, Onderzoek RIGO Kaders voor een portefeuillestrategie. Ook de zelfevaluatie met externe begeleiding is gebruikt voor kennisvermeerdering. Op deze manier wordt, naast het systeem van de Permanente Educatie, meer aandacht besteedt aan collectieve scholing.*

Factsheet maatschappelijke prestaties

Visitatie 2014 - 2017

Factsheet Maatschappelijke prestaties



Prestatievelden

1. Huisvesten primaire doelgroep
2. Huisvesten bijzondere doelgroepen
3. Kwaliteit van woningen en woningbeheer
4. (des) investeren in vastgoed
5. Kwaliteit van wijken en kernen
6. Overige prestaties

1. Huisvesten primaire doelgroep

Passend toewijzen

	2014	2015	2016	2017
Aantal toewijzingen	302	306	254	262
Aantal passend toegewezen	205	193	254	262
Percentage passend toegewezen	68%	63%	100%	100%

1. Huisvesten primaire doelgroep

Bereikbaar & betaalbaar

Huurprijs voor een woning is een keuze !!!
Tweehurenbeleid ons instrument

Doelen SWB:

1. Handhaven keuzevrijheid woningzoekenden met huurtoeslag
2. Voorkomen inkomenssegregatie in woonwijken.
3. Betaalbaarheid voor primaire doelgroep vergroten.
4. Slaagkansen verhogen door bij te bouwen.

1. Huisvesten primaire doelgroep

Doel SWB: beschikbaar & betaalbaar

Betaalbaarheid	2014	2015	2016	2017
Goedkope woningen	339	318	290	269
Betaalbare woningen	2.868	2.915	2.949	2.956
Boven huurliberalisatiegrens	549	526	493	481
Vrije sector	107	130	124	160
Totaal	3.863	3.889	3.856	3.866

Huurstijging	2014	2015	2016	2017
Rijksbeleid: maximale huursomstijging	4,00%	1,90%	1,00%	1,30%
Gemiddelde huurverhoging corporatie	3,00%	1,89 %	0,97%	1,16%
Gemiddelde huurprijs per huurwoning	€ 513	€ 533	€ 543	€ 554
Huur als % van maximaal toegestane huur				
DAEB – Zelfstandige huurwoningen	62%	65%	66%	67%

1. Huisvesten primaire doelgroep

Betaalbaar goed wonen

Bereikbare koopwoning = lage maandlasten

Verkoop	2014	2015	2016	2017
Woningen verkocht	16	30	29	24
Gemiddelde verkoopprijs	€ 156.434	€ 158.063	€ 162.753	€ 177.877
Woning verkocht onder voorwaarden	1	1	0	0

2. Huisvesten bijzondere doelgroepen

Wonen en Zorg

Huurwoningen Wonen en Zorg	2014	2015	2016	2017
# Huurwoningen	3.863	3.889	3.856	3.866
# Nultredenwoningen	1.109	1.142	1.140	1.141
Woongelegenheden in woonvormen voor specifieke doelgroepen (niet verhuurd aan instellingen)			0	4
# Verhuurd aan zorgorganisaties intramuraal	63	67	67	67



Santé Partners



ZORGCENTRA
De Betuwe

Woningen / woonvormen voor mensen met een beperking

	2014	2015	2016	2017
Eleos	19	19	19	19
STMR (Santé partners)	32	32	32	32
Stichting ZDB	16	16	16	16

2. Huisvesten bijzondere doelgroepen

Statushouders

STATUS : URGENTEN

Aantal toewijzingen	2014	2015	2016	2017
<i>Aan Statushouders</i>	10	21	37	21
<i>Aan overige Urgenten</i>	15	42	28	45
Totaal	25	63	65	66

Toewijzingen



3. Kwaliteit woningen

Kader : Herzien vastgoedstrategie 2017

- Realiseren woningen voor meerdere doelgroepen
 - Groei woningvoorraad met 150 woningen in 10 jaar
 - Versnelling van de voorraadvernieuwing door verkoop bestaand bezit (390 woningen) ouder dan 50 jaar.
-
- 500 woningen nieuw te bouwen woningen.
 - Versnelling verduurzaming (incl. zonnepanelen).
 - 2021 – Gemiddeld B, 2026 – Label B
 - Kleinschaliger projecten



't Woud te Ingen

GEREALISEERD



Dakvervanging Opheusden

Renovatie

- Bomenwijk Ochten
- Dodewaard
- Eck en Wiel
- Opheusden



IJzendoorn

Nieuwbouw

- Oranjehof Ochten
- Reigerhof
- Herenland
- Irenelaan
- Hoofakker
- IJzendoorn
- Oosterweijden



**OLD
NIEUW**

LIENDEN



**M
I
D
D
E
N
W
E
G**



Kersentuin Maurik



**PLANNEN
&
MOGELIJKHEDEN**



Rivierendal
Ochten

3. Kwaliteit woningen & woningbeheer

Verduurzaming & EPA



- In 2016 reeds 74% label C en hoger
 - Ambitie 2021 : Gemiddeld label B
 - Ambitie 2026 : label B
 - Programma Zonnepanelen
 - Acquisitie kavels voor nieuwbouw
-
- Onderhoud & Verbetering Aedes Benchmark : B
 - Onderhoudslasten gedaald

3. Kwaliteit woningen & woningbeheer

Huurder

	2014	2015	2016	2017
Ambitie	7	7	7	7
KWH (score totaal)			7,9	7,8
Contact	7,0	7,9	8,2	7,8
Woning zoeken	8,1	8,1	7,6	7,6
Nieuwe woning	7,9	7,9	8,0	7,7
Huur opzeggen	7,7	7,9	7,8	7,8
Reparaties	8,3	8,1	7,7	7,8
Onderhoud	8,4	7,2	7,8	7,8

Ambitie is behoud
van het KWH label

4. (des) investeren in Vastgoed

- Risicovolle projecten beëindigd (Maurik CV)
 - Sloop niet standaard ingezet (kapitaalvernietiging)
 - Risico's projecten inzichtelijk. Heldere kaders
 - Indien mogelijk turn-key afspraken met aannemers
 - Begroting als sturingsinstrument voor Vastgoed
-
- *Investeringsprogramma voor de komende 10 jaar waarmee 86% van de totaal te verhuren woningen op minimaal label B gebracht kan worden.*

5. Kwaliteit van wijken en kernen

Herstructurering



- Middenweg Lienden (13)
- Acaciastraat Opheusden (6)
- Irenelaan Dodewaard (9)



6. Overige prestaties

- *Eind 2017 bedroegen de netto bedrijfslasten € 1.404,-.*
- *Een daling van 16,5% in vier jaar tijd t.o.v. € 1.679,- per VHE in 2014.*

Reputatie Quotiënt Model Stichting Woningbeheer Betuwe

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

Waardering netwerk Stichting Woningbeheer Betuwe

Stichting Woningbeheer Betuwe is deelnemer in het tripartite overleg samen met de gemeenten en de huurdersvertegenwoordiging. Samen werken zij aan het realiseren van beoogde maatschappelijke effecten die zijn vastgelegd in de prestatieafspraken. Aan de deelnemers van het tripartite overleg is in de enquête ook gevraagd hun waardering te geven aan deze samenwerking, gericht op alle drie de partijen in plaats van alleen Stichting Woningbeheer Betuwe. Dit maakt de beoordeling van Stichting Woningbeheer Betuwe door de belanghebbenden wat minder eenrichtingsverkeer. Want de resultaten zijn natuurlijk van meer factoren afhankelijk dan alleen de prestaties van de corporatie, maar ook van de inbreng en bijdrage van de andere partners. Het bestuur en management van Stichting Woningbeheer Betuwe heeft zelf ook de samenwerking beoordeeld. Zo ontstaat een evenwichtig beeld. Hiervoor is gebruik gemaakt van vragen gebaseerd op het promotieonderzoek van Pieterjan van Delden naar "Sterke Netwerken"².

Van Delden maakt een onderscheid in:

- *initiële condities*: condities die de samenwerking op gang brengen, maar weinig effect hebben op de resultaten
- *niveaubepalende condities*: condities die de omvang van het resultaat van de samenwerking bepalen
- *effectuerende condities*: condities die de diepere doorwerking en het maatschappelijk effect van de samenwerking bepalen
- *faciliterende condities*: condities die het samenwerkingsresultaat beperken of verruimen.

De uitkomsten van de vragen in de enquête zijn gebruikt om in de gesprekken met de belanghebbenden hierop te reflecteren en te verdiepen.

Bij alle partijen in het netwerk is een groot urgentiebesef om de vraagstukken die spelen op te lossen	6,3
De overheid neemt het initiatief en voert de regie.	4,3
Er worden extra middelen (subsidie) beschikbaar gesteld om vraagstukken op te lossen	7,2
Er is duidelijk sprake van een gezamenlijke voorbereiding en draagvlak bij alle partners	5,5
de inbreng van elke deelnemer aan het overleg wordt door de andere deelnemers serieus genomen en er wordt naar geluisterd	6,3
De samenwerkingsdoelen zijn gezamenlijk bepaald.	6,7
Indien nodig worden de methodiek en werkprocessen gezamenlijk effectief uitgewerkt.	6,7
Indien nodig worden voorzieningen ter ondersteuning van de praktische samenwerking gerealiseerd.	6,1
De medewerkers die bij de samenwerking worden ingezet beschikken over voldoende pionierskwaliteiten	6,1
Er is constant aandacht voor het verder ontwikkelen van de samenwerking tussen de partners.	5,6
In de uitvoering is sprake van een resultaatgericht samenspel tussen de betrokken medewerkers.	6,3
Er is een effectieve structuur van verantwoordelijkheden en overleg	6,1
Er is bestuurlijke bereidheid en bestuurskracht om knopen door te hakken.	6,3
In het samenwerkingsverband wordt effectief feedback gegeven en op de feedback wordt geacteerd.	5,9
In de samenwerking zijn alle relevante partners betrokken.	6,2
De deelnemers aan het overleg weten -indien nodig- elkaar ook buiten het overleg te vinden.	6,7
Het samenwerkingsverband is vervlochten in de organisatie en de bedrijfsprocessen van de organisaties	6,3
Totaal	6,2

² Sterke Netwerken, Pieterjan van Delden, Uitgeverij Van Gennep BV, 2009

Overzicht geïnterviewde personen

Mondelinge interviews hebben plaatsgevonden met:

raad van commissarissen

de heer H. van der Molen, voorzitter
de heer S. Megens
de heer K. van Sleuwen

bestuur

de heer J. Heesen, directeur-bestuurder

managementteam Stichting Woningbeheer Betuwe

mevrouw L. van Rijn, manager vastgoed
de heer J. Huibers, manager wonen
de heer R. Rensen, manager financiën

ondernemingsraad

de heer R. Romijnders, voorzitter
de heer P. van Essen
de heer H. Huijdink

Huurdersbelangenvereniging Lingewaarden

de heer J.D. Bult, voorzitter

gemeenten

mevrouw S. Klijn-de Jong, wethouder gemeente Buren
de heer D. Russchen, wethouder gemeente Buren
de heer N. van Wolfwinkel, wethouder gemeente Neder-Betuwe
mevrouw H. van Dijkhuizen, wethouder gemeente Neder-Betuwe
de heer H. Keuken, wethouder gemeente Neder-Betuwe
de heer M. van Rosmalen, ambtenaar gemeente Neder-Betuwe

maatschappelijke instellingen

mevrouw J. Arends, directeur Welzijn Rivierstroom
de heer C. Kapaan, locatiemanager Eleos
de heer M. Blommert, directeur VO-Coach
de heer T. Sijbrandij, directeur Zorgcentra de Betuwe

Korte cv's visitatoren

Jan Haagsma (voorzitter) is organisatieadviseur met een lange ervaring in een breed scala aan organisatievraagstukken. Voor hij zich als zelfstandig organisatieadviseur vestigde, was hij partner bij Andersson Elffers Felix (AEF) te Utrecht. Hij is deskundig op het gebied van strategie- en beleidsontwikkeling, kwaliteitssystemen -onderzoek en -management, methoden en technieken van (organisatie-)onderzoek en evaluatieonderzoek, analyse van (werk)processen en vraagstukken met betrekking tot organisatie(inrichting en -ontwikkeling), werkwijze, sturing. Hij heeft ruime ervaring in het leiden van complexe (verander)projecten. Daarnaast is hij directeur-bestuurder van Cognitum en lid van de Raad van Toezicht van het Servicepunt Thuiswonen.

Ronald Bruin (visitator) is partner bij de Galan Groep te Baarn waar hij acteert als organisatieadviseur en voorziet in interim-management behoeften binnen het Publiek Domein waaronder corporaties. Daarvoor was hij partner bij Boer & Croon en werkte hij voor Resources Global Professionals en Ernst & Young. Hij is deskundig op het gebied van strategieontwikkeling, organisatiebesturing en -inrichting en organisatieontwikkeling. Hij is mede-initiatiefnemer van de Stichting Huisvesting Middengroepen, een woningfonds dat zich opstelt als woningcorporatie en open staat voor institutionele beleggers om langdurig te investeren in middenhuur woningen in Nederland met als doelstellingen om dit segment voor doelgroep te beschikbaar en betaalbaar te houden en te verduurzamen. Daarnaast is hij lid van de Raad van Toezicht (vicevoorzitter en lid van de commissie audit en financiën) van MBO-Amersfoort.

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

Onafhankelijkheidsverklaringen

Cognitum BV verklaart hierbij dat de visitatie van **Stichting Woningbeheer Betuwe** in 2018 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

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

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

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

Plaats: Utrecht

Datum: 24-08-2018

Naam, functie, handtekening:

Ido Smits, directeur-bestuurder Cognitum



Jan Haagsma verklaart hierbij dat de visitatie van **Stichting Woningbeheer Betuwe** in 2018 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

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

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

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

Plaats: Geldermalsen

Datum: 24-08-2018

Naam, handtekening:

Jan Haagsma



Ronald Bruin verklaart hierbij dat de visitatie van **Stichting Woningbeheer Betuwe** in 2018 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Ronald Bruin heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

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

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

Plaats: Utrecht

Datum: 24-08-2018

Naam, handtekening:

Ronald Bruin



Jan Wachtmeester verklaart hierbij dat de visitatie van **Stichting Woningbeheer Betuwe** in 2018 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

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

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

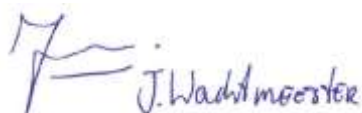
In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal **Jan Wachtmeester** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie hebben.

Plaats: Utrecht

Datum: 24-08-2018

Naam, handtekening:

Jan Wachtmeester



Meetschaal

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

De cijfers hebben een met rapportcijfers overeenkomstige betekenis zoals hieronder aangegeven.

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

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

Plus- en minpunten

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

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

Pluspunten

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

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

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

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

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

Minpunten

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

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

Niet alle criteria zijn op alle meetpunten van toepassing. Wel geldt in het algemeen dat de actieve wijze van handelen of hanteren en/of de grote mate van compleetheid en kwaliteit van de onderbouwing en de verantwoording van documenten, visies etc. zwaar wegen in de positieve oordeelsvorming danwel (zeer) negatief wegen bij het ontbreken daarvan.

Voor de visitatiecommissie vormen bovengenoemde criteria voor plus- en minpunten een referentiekader voor een hogere of lagere waardering dan het ijkpunt. Zij zijn bedoeld als hulpmiddel en sluiten niet uit dat een visitatiecommissie ook andere overwegingen hanteert (en motiveert) voor een hogere of lagere waardering.

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

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

Werkwijze visitatiecommissie

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Bronnenoverzicht

De visitatiecommissie heeft gebruik gemaakt van de hierna opgesomde documenten.

Governance

- Statuten Stichting Woningbeheer Betuwe 2016
- Profiel bestuur 2016
- Integriteitsbeleid 2012
- Klokkenluidersregeling 2016
- Visitatierapport Stichting Woningbeheer Betuwe 2014
- Verbindingen statuut 2011
- Investeringsstatuut 2012
- Treasurystatuut 2015
- Reglement Financieel beleid en beheer 2016
- Benoemingsbesluiten leden raad van commissarissen, 2014 t/m 2017
- Rooster van aftreden raad van commissarissen, 2014 t/m 2017
- Reglement raad van commissarissen 2016
- Reglementen auditcommissie, remuneratiecommissie en strategiecommissie 2016
- Agenda's, verslagen en diverse notitie raad van commissarissen 2014 t/m 2017
- Agenda's en verslagen auditcommissie 2014 t/m 2017
- Agenda's en verslagen remuneratiecommissie 2014 t/m 2017
- Agenda's en verslagen strategiecommissie 2014 t/m 2017
- Programma visiedagen bestuur – raad van commissarissen 2014 t/m 2017
- Verslagen zelfevaluaties 2014 t/m 2017
- Verslagen beoordeling functioneren bestuurder

Opgaven en Ambities

- Jaarverslagen 2014 t/m 2017

Opgaven

- Woonvisie gemeente Neder-Betuwe 2006 – 2020 en 2011-2016
- Woonvisie gemeente Buren 2014 – 2020
- Woonbehoefteonderzoek Buren 2011-2030
- Woonbehoefteonderzoek Neder-Betuwe 2011-2030
- Woningmarktmonitor gemeenten Buren en Neder-Betuwe 2012, 2014, 2016
- Trends op de Woningmarkt Rigo, 2013
- Prestatieafspraken gemeente Buren, 2013-2017 / 2017-2021
- Prestatieafspraken gemeente Neder-Betuwe, 2013-2017 / 2017-2021
- Evaluatie Passend toewijzen 2016, 2017
- Henneconvenant Oost-Nederland

Ambities

- Ondernemingsplan 2014-2018
- Huurbeleid
- Tweehurenbeleid
- Urgentiebeleid
- ZAV-beleid
- Vastgoedstrategie 2017

- Verkoopbeleid 2017
- Basiskwaliteit en complexplannen 2017
- Servicekostenbeleid 2014
- Diverse rapportages klanttevredenheid 2014 t/m 2017
- Overzicht indeling naar energielabels 2014 t/m 2017

Belanghebbenden

- Agenda's en verslagen overlegvergaderingen ondernemingsraad – bestuurder 2014 t/m 2017
- Agenda's en verslagen overlegvergaderingen huurdersbelangenvereniging – Stichting Woningbeheer Betuwe 2014 t/m 2017
- Agenda's en verslagen volkshuisvestingsoverleg gemeente Neder-Betuwe – Stichting Woningbeheer Betuwe 2014 t/m 2017
- Diverse adviezen huurdersbelangenvereniging Lingewaard 2014 t/m 2017
- Diverse uitnodigingen, programma's voor informatiebijeenkomsten voor bewoners, gemeenteraden en andere belanghebbenden 2014 t/m 2017

Vermogen

- Jaarverslagen en –rekeningen 2014 t/m 2017
- Accountantsverslagen 2014 t/m 2017
- Managementletters 2014 t/m 2017
- (Meerjaren)begrotingen 2013 t/m 2016
- dVi's 2014 t/m 2017
- Toezichts- / oordeelsbrieven 2014 t/m 2017
- Managementrapportages 2014 t/m 2017
- Treasuryjaarplannen 2014 t/m 2017
- Corporatie in Perspectief 2014 t/m 2016
- Rapport governance-inspectie Aw 2017
- Beoordelingen WSW 2014 t/m 2017
- Diverse notities en stukken over risicomanagement 2014 t/m 2017

Prestatiemonitor

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

Prestatiemonitor opgaven & ambities

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



Stichting Woningbeheer Betuwe

L1881

Woningmarktregio Woongaard

Referentiegroep Rf06 (Gemiddeld profiel met accent op eengezinswoningen)

Inleiding

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

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

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

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

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

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

Het bezit van Stichting Woningbeheer Betuwe

# = aantal woningen	2014	2015	2016	2017
# Huurwoningen	3.863	3.889	3.856	3.866
# Onzelfstandige wooneenheden	67	67	4	8
# Intramuraal (zorgvastgoed)	0	0	67	67
# Totaal woongelegenheden	3.930	3.956	3.927	3.941
% Eengezinswoningen	90%	86%	86%	86%
% Meergezinsetagebouw zonder lift t/m 4 lagen	8%	4%	4%	4%
% Meergezinsetagebouw met lift	0%	8%	8%	8%
% Hoogbouw	0,5%	0%	0%	0%
% Onzelfstandig	2%	2%	0,1%	0,2%
# Garages	9	17	17	17
# Maatschappelijk vastgoed	0	0	22	22
# Bedrijfsruimten / winkels DAEB	17	24	0	0
# Bedrijfsruimten / winkels niet-DAEB	16	8	9	9
# Overig bezit	8	0	0	0
# Verhuureenheden ongewogen	3.980	4.005	3.975	3.989

Bronnen:
dVi 2014 t/m 2017

Het werkgebied van Stichting Woningbeheer Betuwe



	Woningen ultimo 2017
Gemeente Buren	1.433
Gemeente Neder-Betuwe	2.508
Totaal	3.941

Bronnen: dVi 2017

Opgaven en ambities

Opgaven voor Stichting Woningbeheer Betuwe

Tijdens de visitatieperiode golden prestatieafspraken tussen de gemeenten Buren en Neder-Betuwe en Stichting Woningbeheer Betuwe:

Prestatieafspraken met de gemeente Buren:

- Prestatieafspraken gemeente Buren 2013 - 2017
- Prestatieafspraken gemeente Buren 2017 - 2021

Prestatieafspraken met de gemeente Neder-Betuwe:

- Prestatieafspraken gemeente Neder-Betuwe 2013 - 2017
- Prestatieafspraken gemeente Neder-Betuwe 2017 - 2021

Prestatieafspraken tussen de gemeenten en woningcorporatie:

	2014	2015	2016	2017
Gemeente Buren				
Gemeente Neder-Betuwe				

Ambities van Stichting Woningbeheer Betuwe

De ambities van Stichting Woningbeheer Betuwe in de visitatieperiode zijn opgenomen in:

- Strategisch Voorraadbeleid 2014
- Ondernemingsplan 2014 -2018

Prestatieveld 1: Huisvesting van de primaire doelgroep

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

1a: Woningtoewijzing en doorstroming

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

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

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

Staatssteunnorm

Staatssteunnorm (EU-toewijzingsnorm)

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

Prestatieafspraken gemeente Buren 2013-2017

SWB wijst 90% van de sociale huurwoningen toe aan huishoudens met een inkomen onder de €34.229,- (prijspeil 2013). De resterende toewijzingsruimte van 10% benut SWB voor de huisvesting van urgenten en huishoudens met een inkomen tot €43.000,-

Prestatieafspraken gemeente Neder-Betuwe 2013-2017

SWB wijst 90% van de sociale huurwoningen toe aan huishoudens met een inkomen onder de €34.229,- (prijspeil 2013). De resterende toewijzingsruimte van 10% benut SWB voor de huisvesting van urgenten en huishoudens met een inkomen tot €43.000,-

Ondernemingsplan 2014-2018

Voldoen aan de wettelijke eis van 90% toewijzing aan de primaire doelgroep.

Ondernemingsplan 2014-2018

Benutten van de 10% vrije beleidsruimte om woningen toe te wijzen aan de doelgroep tot €43.000 euro.

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

De prestaties van Stichting Woningbeheer Betuwe zijn:

	2014	2015	2016	2017
Aantal aangegane huurovereenkomsten sociale huur	271	306	241	262
Afgesloten huurovereenkomsten binnen de EU-norm (absoluut # en in % van aantal aangegane huurovereenkomsten sociale huur)	254 94%	284 93%	229 95%	242 92%
Oordeel Aw	n.v.t.	n.v.t.	voldoet aan de norm	n.n.b.

Bronnen: dVi 2014 t/m 2017, Oordeelsbrief AW staatssteun 2017

Passendheidsnorm

Passend toewijzen

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

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

De prestaties van Stichting Woningbeheer Betuwe zijn:

	2014	2015	2016	2017
Aantal toewijzingen	n.v.t.	n.v.t.	254	262
Passend toegewezen (absoluut # en in % van aantal toewijzingen)	n.v.t.	n.v.t.	254 (100%)	262 (100%)
Oordeel Aw	n.v.t.	n.v.t.	voldoet aan de norm	n.n.b.

Bronnen: Jaarverslagen 2016 en 2017, Oordeelsbrief AW staatssteun 2017

Woonruimteverdeling

Prestatieafspraken gemeente Buren 2013-2017:

Starters schrijven zich in via het woonruimteverdeelsysteem, zoals iedere woningzoekende.

Prestatieafspraken gemeente Neder-Betuwe 2013-2017:

Starters schrijven zich in via het woonruimteverdeelsysteem, zoals iedere woningzoekende.

Urgentiebeleid 2015:

Woningen worden binnen SWB verhuurd via het regionale woonruimteverdeelsysteem Woongaard.

Mutaties

De prestaties van Stichting Woningbeheer Betuwe zijn:

	2014	2015	2016	2017
Gemiddelde mutatiegraad in het totale bezit (aantal mutaties (= aantal toewijzingen) / aantal huurwoningen) uitgedrukt in %	5,4%	7,9%	6,0%	6,0%

Bronnen: dVi 2014 t/m 2017

Verhuur aan specifieke doelgroepen - urgenten

Prestatieafspraken gemeente Buren 2013-2017:

SWB wijst 90% van de sociale huurwoningen toe aan huishoudens met een inkomen onder de €34.229,- (prijspeil 2013). De resterende toewijzingsruimte van 10% benut SWB voor de huisvesting van urgenten en huishoudens met een inkomen tot €43.000,-

Prestatieafspraken gemeente Buren 2013-2017:

Binnen negen weken na melding van de gemeente wordt een geschikte huurwoning beschikbaar gesteld door SWB.

Prestatieafspraken gemeente Neder-Betuwe 2013-2017:

SWB wijst 90% van de sociale huurwoningen toe aan huishoudens met een inkomen onder de €34.229,- (prijspeil 2013). De resterende toewijzingsruimte van 10% benut SWB voor de huisvesting van urgenten en huishoudens met een inkomen tot €43.000,-

Ondernemingsplan 2014-2018:

Ruimte bieden voor maatwerk voor mensen die om sociale en medische redenen met spoed zoeken naar andere woonruimte.

De prestaties van Stichting Woningbeheer Betuwe zijn:

	2014	2015	2016	2017
Totaal woningen toegewezen aan urgenten	15	42	28	45

Bronnen: Jaarverslagen 2014 t/m 2017

Verhuur aan specifieke doelgroepen - vergunninghouders

Prestatieafspraken gemeente Buren 2013-2017:

SWB voert op een constructieve manier de taakstelling uit die de gemeente heeft ten aanzien van het huisvesten van asielzoekers en statushouders.

Prestatieafspraken gemeente Neder-Betuwe 2013-2017:

SWB voert op een constructieve manier de taakstelling uit die de gemeente heeft ten aanzien van het huisvesten van asielzoekers en statushouders.

Prestatieafspraken gemeente Neder-Betuwe 2013-2017:

Binnen negen weken na melding van de gemeente wordt een geschikte huurwoning beschikbaar gesteld door SWB voor statushouders.

De prestaties van Stichting Woningbeheer Betuwe zijn:

	2014	2015	2016	2017
Taakstelling gemeente Buren	n.b.	62	82	43
Gerealiseerd gemeente Buren	n.b.	52	59	40
Taakstelling gemeente Neder-Betuwe	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.
Gerealiseerd gemeente Neder-Betuwe	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.
SWB woningen toegewezen aan statushouders	10	21	37	21

Bron: Jaarverslag 2014 t/m 2017, website Land in beeld; taakstelling huisvesting vluchtelingen

Overige specifieke doelgroepen

Prestatieafspraken gemeente Buren 2013-2017:

SWB richt zich op doorstroming in de bestaande woningvoorraad zodat eengezinswoningen voor starters beschikbaar komen. Dit gebeurt vooral door senioren naar een geschiktere woning door te laten stromen.

Prestatieafspraken gemeente Buren 2013-2017:

SWB onderkent het probleem van spoedzoekers; huishoudens die snel een woning nodig hebben, maar niet in aanmerking komen voor voorrang. Hier wordt een oplossing voor gezocht.

Prestatieafspraken gemeente Neder-Betuwe 2013-2017:

SWB richt zich op doorstroming in de bestaande woningvoorraad zodat eengezinswoningen voor starters beschikbaar komen. Dit gebeurt vooral door senioren naar een geschiktere woning door te laten stromen.

Prestatieafspraken gemeente Neder-Betuwe 2013-2017:

SWB onderkent het probleem van spoedzoekers; huishoudens die snel een woning nodig hebben, maar niet in aanmerking komen voor voorrang. Hier wordt een oplossing voor gezocht.

1b: Betaalbaarheid

Huurprijsbeleid

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

De prestaties van Stichting Woningbeheer Betuwe zijn:

	2014	2015	2016	2017
Rijksbeleid: maximale huursomstijging (exclusief huurharmonisatie in 2014, 2015 en 2016, inclusief huurharmonisatie in 2017)	4,0%	1,9%	1,0%	1,3%
Gemiddelde huurverhoging corporatie	3,0%	1,9%	1%	1,2%
Gemiddelde huurprijs per huurwoning	€ 513	€ 533	€ 543	€ 554
Huur als % van maximaal toegestane huur DAEB				
- Zelfstandige huurwoningen	62%	65%	66%	67%

Bronnen: dVi 2014 t/m 2017, jaarverslag 2017 pag 52, 98

Kernvoorraadbeleid

Prestatieafspraken gemeente Buren 2013-2017:

SWB spant zich in om de kernvoorraad (huurwoningen met een huurprijs tot €681,02, prijspeil 2013) licht toe te laten nemen. In 2017 zou dit mogen groeien tot 1.360 (totaal 3.890 tot €681,02).

Prestatieafspraken gemeente Neder-Betuwe 2013-2017:

SWB spant zich in om een kernvoorraad (huurwoningen met een huurprijs tot €681,02, prijspeil 2013) licht toe te laten nemen. In 2017 zou dit mogen groeien tot 2.530 (totaal 3.890 tot €681,02).

Bedoeld was dat SWB de voorraad sociale huurwoningen in totaliteit licht wilde laten groeien. Dat is niet helemaal gelukt (zie onderstaande tabel).

Jaarverslag 2014:

SWB houdt circa 100 woningen beschikbaar in het vrije sector huursegment voor de hogere inkomens met een huurwens.

Ondernemingsplan 2014-2018:

Minimaal 2/3 van het woningbezit blijft beschikbaar onder de tweede aftoppingsgrens.

De prestaties van Stichting Woningbeheer Betuwe zijn:

(Betreft zelfstandige woningen)	2014	2015	2016	2017
# Goedkope woningen	339	318	290	269
# Betaalbare woningen	2.868	2.915	2.949	2.956
# Duur DAEB	549	526	493	481
# Duur niet-DAEB	107	130	124	160
Totaal	3.863	3.889	3.856	3.866

Bronnen: dVi 2014 t/m 2017

Aanpak huurachterstanden

Prestatieafspraken gemeente Buren 2013-2017:

Wanneer bij SWB signalen binnenkomen van schuldproblematiek (zichtbaar in huurachterstanden), dan voert SWB haar procedure huurbetaling en huurincasso uit. Dit betekent dat SWB in gesprek gaat met de huurder over de reden voor de huurachterstand. Hier wordt de gemeente ook over ingelicht. SWB en de huurder proberen dan tot een betalingsregeling te komen, en in het geval van structurele problematiek naar een structurele oplossing.

Prestatieafspraken gemeente Neder-Betuwe 2013-2017:

Wanneer bij SWB signalen binnenkomen van schuldproblematiek (zichtbaar in huurachterstanden), dan voert SWB haar procedure huurbetaling en huurincasso uit. Dit betekent dat SWB in gesprek gaat met de huurder over de reden voor de huurachterstand. Hier wordt de gemeente ook over ingelicht. SWB en de huurder proberen dan tot een betalingsregeling te komen, en in het geval van structurele problematiek naar een structurele oplossing.

Jaarverslag 2014:

SWB beperkt het aantal uitzettingen tot het minimum.

De prestaties van Stichting Woningbeheer Betuwe zijn:

	2014	2015	2016	2017
Norm huurachterstand (%)	1%	1%	1%	1%
Huurachterstand in % van de totale jaarhuur (DAEB)	1,03%	1,06%	0,70%	0,64%
Ontruiming n.a.v. huurachterstand	7	2	9	3

Bronnen: dVi 2014 t/m 2017, begrotingen 2014 t/m 2017

Oordelen van de visitatiecommissie over huisvesten primaire doelgroep

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

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

Prestatieveld 2: huisvesting van bijzondere doelgroepen

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

Huurwoningen in het kader van wonen en zorg

	2014	2015	2016	2017
# Huurwoningen	3.863	3.889	3.856	3.866
# Nultredenwoningen	1.109	1.142	1.140	1.141
Woongelegenheden (woningen en/of wooneenheden) in woonvormen voor specifieke doelgroepen (niet verhuurd aan instellingen)			0	4**
# Bestemd voor ouderen *	548	610		
# Bestemd voor lichamelijk en/of verstandelijk gehandicapten	0	0		
# Bestemd voor GGZ-patiënten	0	0		
# Overige	0	0		
# Verhuurd aan zorgorganisaties extramuraal	0	0	0	0
# Verhuurd aan zorgorganisaties intramuraal	63	67	67	67

Bronnen: dVi 2014 t/m 2017

Toelichting:

* Voor SWB betekent wat hier wordt genoemd 'bestemd voor ouderen' geschikt is voor mensen die minder mobiel zijn. Dat zijn ook mensen met een handicap maar die niet oud zijn. Woningen voor GGZ-patiënten hebben we ook voor zover deze mensen ambulante begeleiding krijgen. Zij worden in de reguliere voorraad gehuisvest.

**In 2017 opgeleverde kamerbewoning voor alleenstaande jonge statushouders.

2a: Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte

Prestatieafspraken gemeente Buren 2013-2018:

SWB realiseert minimaal 40% van alle nieuwbouw in de sociale huur als levensloopbestendig.

Prestatieafspraken gemeente Buren 2013-2018:

SWB maakt bestaande woningen maar mogelijk beter geschikt voor senioren en zorgvragers (opplussen).

Prestatieafspraken gemeente Neder-Betuwe 2013-2018:

SWB realiseert minimaal 40% van alle nieuwbouw in de sociale huur als levensloopbestendig.

Prestatieafspraken gemeente Neder-Betuwe 2013-2018:

SWB maakt bestaande woningen maar mogelijk beter geschikt voor senioren en zorgvragers (opplussen).

Prestatieafspraken gemeente Neder-Betuwe 2013-2017:

Nieuwbouw moet passen binnen de woonvisie 'Vitale kernen in een sterke gemeente 2011-2016'.

Uit jaarverslag 2015:

SWB verhuurt drie intramurale zorgcomplexen aan STMR, Zorgcentra de Betuwe en Eleos. Tevens geldt dat de drie zorgverleners voor de direct nabijgelegen woningen kandidaten kunnen voordragen die, indien passend, met voorrang worden gehuisvest. In 2017 is hier geen gebruik van gemaakt.

Uit jaarverslag 2016:

SWB verhuurt drie intramurale zorgcomplexen aan STMR, Zorgcentra de Betuwe en Eleos. Tevens geldt dat de drie zorgverleners voor de direct nabijgelegen woningen kandidaten kunnen voordragen die, indien passend, met voorrang worden gehuisvest.

Uit jaarverslag 2014:

Via de zorginstellingen ZDB, Espalier, en STMR werden in 2014 33 wooneenheden verhuurd.

2b: Personen met een beperking (lichamelijk, psychisch of verstandelijk) / 2c: Overige huishoudens die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen.

Woningen / woonvormen voor mensen met een beperking

	2014	2015	2016	2017
Eleos (Kesteren)	19	19	19	19
STMR (Santé partners)	32	32	32	32
Stichting ZDB	16	16	16	16

Oordelen van de visitatiecommissie over huisvesting van bijzondere doelgroepen

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

Prestatieveld huisvesten bijzondere doelgroepen	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
Ouderen met specifieke behoeften	7
Bewoners met beperkingen /	7
Overige personen	
Oordeel	7,0

Prestatieveld 3: Kwaliteit van de woningen en woningbeheer

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

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

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

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

3a: Woningkwaliteit

Afspraken en/of ambities

Verjongen en diversificatie aanbrengen in ons woningbezit

We vernieuwen en brengen diversificatie aan in de woningvoorraad door vooral multi categoriale woningen toe te voegen (financieringsstrategie H4).

SWB kiest ervoor om de woonlasten van haar huurders betaalbaar te houden door een gematigd huurprijsbeleid en via investeringen in energetische verbetering. Met de verduurzaming van deze woningen leveren we ook een bijdrage aan de reductie van de CO₂-uitstoot.

Algemene kenmerken van het bezit: leeftijd van de woningen

De prestaties van Stichting Woningbeheer Betuwe zijn:

Per categorie in % van totaal	2014	2015	2016	2017
Vooroorlogse woningen	0%	0%	0%	0%
Jaren 45-59	13%	13%	12%	12
Jaren 60-69	28%	28%	28%	28%
Jaren 70-79	24%	24%	24%	24%
Jaren 80-89	14%	14%	14%	14%
Jaren 90-99	6%	6%	6%	6%
Jaren 00-09	7%	6%	7%	7%
Jaren 10-19	7%	9%	9%	10%

Bronnen: dVi 2014 t/m 2017

Algemene kenmerken van het bezit: conditiescore NEN 2767

Per categorie in % van totaal	2014	2015	2016	2017
Score 1	0%	0%	9%	10%
Score 2	0%	0%	40%	39%
Score 3	0%	0%	32%	31%
Score 4	0%	0%	15%	15%
Score 5	0%	0%	4%	4%
Score 6	0%	0%	1%	1%

Onbekend	100%	100%	0%	1%
----------	------	------	----	----

Bronnen: dVi 2014 t/m 2017

Onderhoud van de woningen

Openverbrandingstoestellenbeleid:

Een zittende huurder die nog geen Cv-installatie met Hr-ketel heeft kan dit als woningverbetering aanvragen, ongeacht de bestemming van de woning. Dit tegen een huurverhoging van €35,- per maand (prijspeil 2017). Daar staat tegenover dat de gemiddelde huur van woningen zonder CV €380,- per maand bedraagt. Dit betekent dat voor huurders met recht op huurtoeslag de huurverhoging vrijwel volledig wordt gecompenseerd door huurtoeslag.

Openverbrandingstoestellenbeleid:

Bij mutatie van een door te verhuren woning waar nog openverbrandingstoestellen in aanwezig zijn, wordt altijd eerst een Cv-installatie met Hr-ketel aangelegd voordat de woning opnieuw wordt verhuurd. Indien een woning wordt verkocht, wordt geen Cv-installatie met Hr-ketel aangebracht.

De prestaties van Stichting Woningbeheer Betuwe zijn:

uitgaven in € per vhe	2014	2015	2016	2017
Klachtenonderhoud	€187	€309	€351	€375
Mutatieonderhoud	€376	€312	€626	€476
Planmatig onderhoud	€973	€607	€695	€556
Totaal onderhoud	€1.537	€1.228	€1.672	€1.406

Bronnen: dVi 2014 t/m 2017

Planmatig Onderhoud dVi 2014 - 2017	2014	2015	2016	2017
Onderhoud VVE	75.527	34.747	26.895	52.778
Contract onderhoud	512.186	98.879	-	-
Planmatig Onderhoud				
Asbest saneren	-	-	-	19.475
CV vervanging	-	-	90.543	208.654
Dakvervanging	1.860.067	293.604	1.400.899	1.154.446
Golfdaken vervangen	-	198.797	62.014	-
Plat dak vervangen	38.691	8.855	33.793	28.575
Dakgoten vervangen	14.772	-	76.894	-
Installaties	-	69.074	-	-
(Nood)verlichting	-	-	52.044	21.736
Onderhoud kunststofkozijnen	24.936	50.133	108.157	80.465
Reiniging kunststofkozijnen	-	146.703	-	-
Schilderwerk	398.857	709.822	305.563	163.596
Voegwerk	401.652	382.676	154.140	236.910
Overige werkzaamheden	86.491	239.324	44.707	87.783
EPA maatregelen	-	-	343.459	-
Overloop voorgaand jaar	458.790	197.111	64.292	160.972
Subtotaal	3.284.256	2.296.099	2.736.505	2.162.612
Totaal planmatig onderhoud dVi	3.871.969	2.429.725	2.763.400	2.215.390

Aedes Benchmark onderhoud & verbetering

De prestaties van Stichting Woningbeheer Betuwe zijn:

Onderhoud & Verbetering Aedes Benchmark	2017	2017 NL
Letter Onderhoud & verbetering 2017	B	
Instandhoudingsindex	108	98
Technische woningkwaliteit	-	101
Ervaren woningkwaliteit	-	101

Bronnen: Aedes Benchmark

3b: Kwaliteit van de dienstverlening

De ambitie van SWB is om jaarlijks het KWH-label te behouden.

De prestaties van Stichting Woningbeheer Betuwe zijn:

	2014	2015	2016	2017
Ambitie Stichting Woningbeheer Betuwe totaal norm (KWH norm is 7)	7	7	7	7
KWH (score totaal)	7,7	7,6	7,9	7,8
Contact	7,0	7,9	8,2	7,8
Woning zoeken	8,1	8,1	7,6	7,6
Nieuwe woning	7,9	7,9	8,0	7,7
Huur opzeggen	7,7	7,9	7,8	7,8
Reparaties	8,3	8,1	7,7	7,8
Onderhoud	8,4	7,2	7,8	7,8

Bronnen: KWH

Aedes Benchmark huurdersoordeel

	2014	2015	2016	2017
Huurdersoordeel	C	B	B	B
Deelscore nieuwe huurders	7,5	7,7	8,0	7,8
Deelscore huurders met een reparatie-verzoek	7,2	7,7	7,3	7,7
Deelscore vertrokken huurders	6,9	7,2	7,3	7,4

Bronnen: Aedes Benchmark 2014-2017

3c: Energie en duurzaamheid

Energiebesparing en duurzaamheid staan hoog op de agenda van de woningcorporaties. Minister Spies, Aedes, de Woonbond en Vastgoed Belang legden hun gezamenlijke ambities en doelstellingen vast in het geactualiseerde Koepelconvenant Energiebesparing Gebouwde Omgeving dat ze op 28 juni 2012 ondertekenden. Aedes tekende ook twee deelconvenanten: het

Convenant Energiebesparing Corporatiesector en het Lenteakkoord Energiezuinige Nieuwbouw. Als de convenanten zijn uitgevoerd, hebben de 2,4 miljoen corporatiewoningen in 2021 gemiddeld energielabel B. Dat komt neer op een energiebesparing tussen 2008 en 2021 van 33%.

Besparingsdoelstellingen

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

Prestatieafspraken gemeente Buren 2013-2018:

In 2017 is minimaal 70% van het energiebezit van SWB op energielabel C, en op termijn alle woningen.

Prestatieafspraken gemeente Neder-Betuwe 2013-2018:

In 2017 is minimaal 70% van het energiebezit van SWB op energielabel C, en op termijn alle woningen.

Openverbrandingstoestellenbeleid:

SWB is erop gericht dat alle openverbrandingstoestellen worden vervangen door een CV-installatie met Hr-ketel.

De prestaties van Stichting Woningbeheer Betuwe zijn:

	2014	2015	2016	2017
gemiddelde energielabel	C	C	C	C
EI Nederland		1,86		1,73
realisatie EI	n.v.t.	1,52	1,51	1,50
A	12%	14%	15%	18%
B	11%	14%	14%	14%
C	43%	44%	45%	42%
D	15%	13%	14%	13%
E	8%	6%	6%	6%
F	5%	4%	4%	4%
G	3%	2%	2%	2%

Bronnen: dVi 2014 t/m 2017

De prestaties van Stichting Woningbeheer Betuwe zijn:

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

Bronnen: Aedes Benchmark

Oordelen van de visitatiecommissie over kwaliteit van de woningen en woningbeheer

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

Prestatieveld kwaliteit van de woningen en woningbeheer	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
Woningkwaliteit	7
Kwaliteit van dienstverlening	8
Energie en duurzaamheid	7
Oordeel	7,3

Prestatieveld 4: (Des)investeren in vastgoed

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

4a: Nieuwbouw

Prestatieafspraken gemeente Buren 2013-2018:

SWB realiseert minimaal 40% van alle nieuwbouw in de sociale huur als levensloopbestendig.

Prestatieafspraken gemeente Neder-Betuwe 2013-2018:

SWB realiseert minimaal 40% van alle nieuwbouw in de sociale huur als levensloopbestendig.

Prestatieafspraken gemeente Neder-Betuwe 2013-2017:

Nieuwbouw moet passen binnen de woonvisie 'Vitale kernen in een sterke gemeente 2011-2016'.

Ondernemingsplan 2014-2018:

Minimaal 20 huurwoningen worden gebouwd ter compensatie van de verkoop.

De prestaties van Stichting Woningbeheer Betuwe zijn:

	2014	2015	2016	2017
Ambitie nieuwbouw MJB 2014 (huur en koop)	55	64	47	-
Ambitie nieuwbouw MJB 2015 (huur en koop)	-	103	-	28
Ambitie nieuwbouw MJB 2016 (huur en koop)	-	-	44	41
Ambitie nieuwbouw MJB 2017 (huur en koop)	-	-	-	43
Gerealiseerd nieuwbouw huur (productie voor eigen verhuur)	86	56	14	35
Gerealiseerd nieuwbouw koop	2	2	2	0

Bronnen: dVi 2014 t/m dVi 2017, MJB's 2014 t/m 2017

Opleveringen in 2017 (uit jaarverslag 2017):

In 2017 zijn er in totaal 35 woningen in het kader van de nieuwbouwproductie opgeleverd. Hiervan zijn 30 sociale huurwoningen.

- Hoofakker, Opheusden: 6 woningen, waarvan 4 sociaal
- Ijzendoorn West (fase 1): 13 sociale woningen
- Middenweg, Lienden: 13 woningen, waarvan 10 sociaal
- Oosterweijden fase 2: 3 sociale huurwoningen

Opleveringen in 2016 (uit jaarverslag 2016):

In 2016 zijn er in totaal 16 woningen in het kader van nieuwbouwproductie opgeleverd. Hiervan zijn er 6 huur- en koopwoningen op het plan DrieM in Lienden. De 2 koopwoningen zijn verkocht. Daarnaast zijn er 8 huurwoningen opgeleverd voor het plan Hereland in Opheusden.

Opleveringen in 2015 (uit jaarverslag 2015):

In 2015 zijn 60 huurwoningen gebouwd en in exploitatie genomen:

- Reigerhof fase 2: 29 woningen
- Herenland fase 5 Opheusden: 18 woningen
- Irenelaan Dodewaard: 9 woningen
- 't Woud, Ingen: 2 woningen

- Aankopen Koopgarant: 2

Opleveringen in 2014 (uit jaarverslag 2014):

- Het Woud, Ingen: Oplevering van 12 sociale huurwoningen.
- Oranjehof, Ochten: Oplevering van 20 seniorenwoningen in de sociale huur, en 8 eengezinswoningen voor verkoop (die allemaal in 2015 verkocht zijn).

4b: Sloop / samenvoeging

De prestaties van Stichting Woningbeheer Betuwe zijn:

	2014	2015	2016	2017
# ambitie / afspraak te slopen woningen	31	4	15	3
Gerealiseerde sloop (# woningen)	3	4	15	0

Bronnen: dVi 2014 t/m 2017, jaarverslag 2014

Sloop in 2016:

- Middenweg in Lienden

Sloop in 2015:

- Acaciastraat in Opheusden

Sloop in 2014:

- Aan de Irenelaan (Dodewaard) zijn 3 woningen gesloopt.

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

Prestatieafspraken gemeente Buren 2013-2017:

Bij ingrijpende woningverbetering zal SWB de eisen van het Politiekeurmerk Veilig Wonen zo veel mogelijk volgen.

Prestatieafspraken gemeente Neder-Betuwe 2013-2017:

Bij ingrijpende woningverbetering zal SWB de eisen van het Politiekeurmerk Veilig Wonen zo veel mogelijk volgen.

Jaarverslag 2014:

- Groot project in de Bomenwijk in Ochten uitgevoerd. Bij 134 woningen is het dak en de gevel vernieuwd (totaal 3,1 miljoen). Na de renovatie kregen alle woningen label A.

Verbetering/renovatie 2015

- Project in Dodewaard uitgevoerd. Bij 20 woningen is het dak en de gevel vernieuwd. Verder ook de woning geïsoleerd. Na de renovatie kregen alle woningen label A.

Verbetering/renovatie 2016 (uitloop naar 2017)

- Project in Dodewaard en Eck en Wiel uitgevoerd. Bij 69 woningen is het dak en de gevel vernieuwd. Verder ook de woning geïsoleerd en CV ketels vervangen. Na de renovatie kregen alle woningen label A.

Verbetering/renovatie 2017 (uitloop naar 2018)

- Project in Opheusden uitgevoerd. Bij 100 woningen is het dak en de gevel vernieuwd. Verder ook de woning geïsoleerd en zonnepanelen geplaatst. Na de renovatie kregen alle woningen label A.

4d: Maatschappelijk vastgoed

Prestatieafspraken gemeente Buren 2013-2018:

SWB investeert in maatschappelijk vastgoed.

Prestatieafspraken gemeente Neder-Betuwe 2013-2018:

SWB investeert in maatschappelijk vastgoed.

Maatschappelijk vastgoed

	2014	2015	2016	2017
Peuterspeelzaal (Lienden)				1
Bibliotheek (De Reigerhof)				1
Winkel aan woning (Dodewaard)				1
Fysiotherapeut (De Reigerhof)				2
Apotheek (Steegakker & De Reigerhof)				2
Kantoorruimte oud SWB Kantoor (Lienden)				3
Kantoorruimte (De Reigerhof) Gemeente Buren				1
Huisartsenpraktijk (De Reigerhof)				1
Ambulant Zorgsteunpunt (Hof van Beusichem)				1

Uit jaarverslag 2014:

SWB heeft het Kulturhus, waarin ruimte is voor kinderopvang, begeleid en beschermd wonen (Syndion en STMR), en voor ontmoeting. Ook zijn er ruimtes in gebruik bij therapeuten.

Ook in Beusichem (Hof van Beusichem), Lienden (Blommeland), en Dodewaard (Steegakker) is maatschappelijk vastgoed beschikbaar.

Toelichting

In De Reigerhof te Opheusden heeft SWB ook maatschappelijk vastgoed. Het gaat hier om huisartsenpraktijk, bibliotheek, kantoorruimte voor gemeente Buren, fysiotherapeut en apotheek. In Lienden heeft SWB nog een peuterspeelzaal Heisa Hop en in het oude hoofdkantoor van SWB te Lienden worden nog 3 kantoorruimten gehuurd door respectievelijk Stichting Welzijn Rivierstroom, Santé en HDD Advies.

4e: Verkoop

Prestatieafspraken gemeente Buren 2013-2017:

SWB verkoopt jaarlijks circa 20 woningen uit het bestaande bezit (totaal gemeente Buren en Neder-Betuwe), zolang dit niet in strijd is met de overeengekomen minimale kernvoorraad. Die woningen die beschikbaar komen voorzien in belangrijke mate in de door starters gewenste prijs en kwaliteit. SWB biedt daarbij de mogelijkheid gebruik te maken van een verkoopinstrument, zodat waar nodig de hypotheeklasten voor de verkoper verlaagd kunnen worden.

Prestatieafspraken gemeente Neder-Betuwe 2013-2017:

SWB verkoopt jaarlijks circa 20 woningen uit het bestaande bezit (totaal gemeente Buren en Neder-Betuwe), zolang dit niet in strijd is met de overeengekomen minimale kernvoorraad. Die woningen die beschikbaar komen voorzien in belangrijke mate in de door starters gewenste prijs en kwaliteit. SWB biedt daarbij de mogelijkheid gebruik te maken van een verkoopinstrument, zodat waar nodig de hypotheeklasten voor de verkoper verlaagd kunnen worden.

Ondernemingsplan 2014-2018:

20 huurwoningen worden verkocht ten behoeve van verversing van het woningbestand.

Jaarverslag 2014:

Verkoop nieuwbouw behoort niet tot de kerntaken van de SWB.

De prestaties van Stichting Woningbeheer Betuwe zijn:

	2014	2015	2016	2017
Ambitie te verkopen woningen (bestaand bezit)	20	20	20	20
Realisatie verkoop aan (toekomstige) bewoners	17	31	27	24
Realisatie verkoop aan instellingen e.d.	0	0	0	0
Totaal verkocht	17	31	27	24

Bronnen: dVi 2014 t/m 2017, jaarverslagen 2014 t/m 2017

Oordelen van de visitatiecommissie over (des)investeringen in vastgoed

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

Prestatieveld (des)investeren in vastgoed	Beoordeling visitatiecommissie
Nieuwbouw	8
Sloop / samenvoeging	7
Verbeteren bestaand bezit	7
Maatschappelijk vastgoed	7
Verkoop	7
Oordeel	7,2

Prestatieveld 5: Kwaliteit van wijken en buurten

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

5a: Leefbaarheid / 5b: wijk- en buurtbeheer

Convenant Netwerkoeverleg gemeente Neder-Betuwe:

Het netwerkoeverleg heeft als doel om samenwerking en afstemming te bereiken in de aanpak van complexe problematiek op casuïstiekniveau voor inwoners van 0 tot 100 jaar. Ook biedt het een plaats en gelegenheid voor netwerkpartners (inwoners, politie, gemeenten, maatschappelijke organisaties, en andere partijen) om elkaar te ontmoeten. SWB is een flexibele partner, en is aanwezig op uitnodiging van kernpartners of wanneer zij zelf casuïstiek wil inbrengen.

Prestatieafspraken gemeente Buren 2013-2018:

SWB draagt bij aan de sociale cohesie in hun dorpen door financiële en organisatorische ondersteuning van bewonersinitiatieven.

Prestatieafspraken gemeente Neder-Betuwe 2013-2017:

SWB draagt bij aan de sociale cohesie in hun dorpen door financiële en organisatorische ondersteuning van bewonersinitiatieven.

Kwalificatie gemeenten in kernwerkgebied van Stichting Woningbeheer Betuwe in de Leefbaarometer

	2014	2016
Gemeente Buren	Goed	Goed
Gemeente Neder-Betuwe	Ruim Voldoende	Ruim Voldoende

De prestaties van Stichting Woningbeheer Betuwe zijn:

	2014	2015	2016	2017
uitgaven leefbaarheid – sociale activiteiten (€/woning)	€18	€31	€36	€16
uitgaven leefbaarheid – fysieke activiteiten (€/woning)	€21	€27	€47	€30

Bron: CiP 2014

5c: Aanpak overlast

Hennep Convenant Oost Nederland:

Partijen (gemeenten, politie, woningcorporaties en andere partijen) werken samen om hennepkwekerijen tegen te gaan. Dit gebeurt door middel van het delen van informatie over (vermoedens) van strafbare feiten en de te nemen en genomen maatregelen, tenzij een strafrechtelijk onderzoeksbelang zich hiertegen bezet.

Prestatieafspraken gemeente Buren 2013-2017:

SWB en de gemeente gaan samen onrechtmatige bewoning van sociale huurwoningen tegen. Dit gebeurt voornamelijk door goede en snelle informatie-uitwisseling in het geval van vermoeden van

onrechtmatige bewoning. SWB ontvangt de noodzakelijke informatie uit het BAG met inachtneming van de geldende privacy wetgeving.

Prestatieafspraken gemeente Buren 2013-2017:

SWB biedt buurtbemiddeling en begeleiding aan huurders als overlastsituaties ontstaan die niet worden ondervangen door wetgeving.

Prestatieafspraken gemeente Neder-Betuwe 2013-2017:

SWB en de gemeente gaan samen onrechtmatige bewoning van sociale huurwoningen tegen. Dit gebeurt voornamelijk door goede en snelle informatie-uitwisseling in het geval van vermoeden van onrechtmatige bewoning. SWB ontvangt de noodzakelijke informatie uit het BAG met inachtneming van de geldende privacy wetgeving.

Prestatieafspraken gemeente Neder-Betuwe 2013-2017:

SWB biedt buurtbemiddeling en begeleiding aan huurders als overlastsituaties ontstaan die niet worden ondervangen door wetgeving.

De prestaties van Stichting Woningbeheer Betuwe zijn:

Uitvoering Hennepconvenant	2014	2015	2016	2017
Waarschuwing			1	
Opzeggingen / ontbinding		1	2	1
Uitgesloten huurders		2	2	
Aantal panden ontruimd				1

Oordelen van de visitatiecommissie over kwaliteit wijken en buurten

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

Prestatieveld kwaliteit wijken en buurten	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
Leefbaarheid /	7
Wijk- en buurtbeheer	
Aanpak overlast	7
Oordeel	7,0

6 Overige / andere prestaties

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