Maatschappelijke visitatie Woningbelang

2014 tot en met 2017

Opdrachtgever: Woningbelang

Rotterdam, 16 oktober 2018

Maatschappelijke visitatie Woningbelang

Woningbelang
Visitatieperiode 2014 tot en met 2017

Opdrachtgever: Woningbelang

Maarten Nieland
Robert Kievit
Abco van Langevelde

Rotterdam, 16 oktober 2018

ECORYS

Inhoudsopgave

Voorwoord 4

Beoordeling maatschappelijke prestaties 6
Recensie 6
Scorekaart 8
Samenvatting en beoordeling 9

1 Profielschets 10

2 Presteren naar Opgaven en Ambities 12
2.1 Inleiding 13
2.2 Opgaven 13
2.3 Prestaties in het licht van de opgaven 16
2.4 Ambities 28
2.5 Ambities in relatie tot de opgaven 29
2.6 Beoordeling 30

3 Presteren volgens Belanghebbenden 31
3.1 Inleiding 32
3.2 Betrokkenheid bij de maatschappelijke visitatie 32
3.3 Beoordeling 32
3.4 Boodschap 40

4 Presteren naar Vermogen 45
4.1 Inleiding 46
4.2 Financiële continuïteit 46
4.3 Doelmatigheid 48
4.4 Vermogensinzet 49
4.5 Beoordeling 50

5 Presteren ten aanzien van Governance 51
5.1 Inleiding 52
5.2 Besturing 52
5.3 Intern toezicht 57
5.4 Externe legitimering en verantwoording 62
5.5 Beoordeling 65

Bijlagen 66
Bijlage 1: Position Paper 67
Bijlage 2: Bestuurlijke reactie 73
Bijlage 3: Geïnterviewde personen 74
Bijlage 4: Visitatiecommissie en onafhankelijkheidverklaring 75
Bijlage 5: Curricula Vitae van de visitatoren 77
Bijlage 6: Bronnenlijst 81
Bijlage 7: Prestatietabel 82

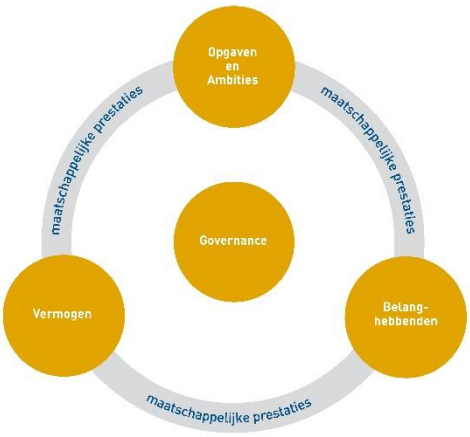
Voorwoord

Het visitatiestelsel

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

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

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



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

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

In de recensie wordt een reflectie van de commissie gegeven op de corporatie. Daarin komt onder meer naar voren wat de corporatie heeft geleerd van het verleden, of de corporatie de goede dingen doet en deze ook goed doet en hoe het maatschappelijk presteren in relatie tot de identiteit, missie, ambities en context van de corporatie staat. Verder wordt aangegeven wat dat betekent voor de toekomst. De maatschappelijke visitatie resulteert verder in een kwantitatieve scorekaart en een toelichtende rapportage.

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

Aanpak van Ecorys

Woningbelang heeft Ecorys in 2018 opdracht gegeven voor het uitvoeren van een maatschappelijke visitatie. De maatschappelijke visitatie heeft plaatsgevonden in de periode mei tot en met september en beslaat de jaren 2014 tot en met 2017. Het visitatieteam van Ecorys bestond uit Maarten Nieland, Robert Kievit en Abco van Langevelde.

Inhoudsopgave

De meetschaal

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

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

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

Leeswijzer

Dit rapport begint met de beoordeling van de maatschappelijke prestaties in het kort:

- Recensie;
- Scorekaart;
- Samenvatting (profiel, samenvatting en grafische weergave van de resultaten).

Vervolgens vindt u de hoofdstukken die het hart van de rapportage vormen.

Ten slotte vindt u de bijlagen bij het rapport:

1. Position Paper;
2. Bestuurlijke reactie;
3. Betrokken personen (intern en extern);
4. Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaring;
5. Curricula Vitae van de visitatoren;
6. Bronnenlijst;
7. Uitwerking Presteren naar Opgaven en Ambities.

Tot slot

De leden van het visitatieteam van Ecorys danken allen die in de afgelopen maanden een bijdrage hebben geleverd aan de totstandkoming van deze maatschappelijke visitatie. De visitatiecommissie bedankt in het bijzonder Astrid Haast voor de prettige samenwerking.

Beoordeling maatschappelijke prestaties

Recensie

Doelmatig, betrokken en professioneel

Woningbelang is een toegankelijke en betrokken woningcorporatie met ongeveer 3.850 verhuureenheden, waarvan de meeste in Valkenswaard staan. Woningbelang wil er zijn voor alle soorten mensen en instellingen. In het bijzonder wil zij daarbij die personen bedienen die moeite hebben in financiële, fysieke, psychische of sociale zin om op eigen kracht passende huisvesting te vinden. Woningbelang geeft hier invulling aan door te zorgen voor een gevarieerd aanbod van woningen, diensten en maatschappelijk vastgoed met een eerlijke verhouding tussen kwaliteit en prijs.

Woningbelang is in 1919 opgericht als vereniging. Sinds 2018 kwam er een einde aan het bestaan van de verenigingsvorm en is het bezit overgegaan in de Woningstichting Woningbelang. Het grootste verschil tussen de verenigingsvorm en stichting is dat Woningbelang geen leden meer heeft en dan ook geen jaarlijkse Algemene Leden Vergadering meer organiseert. In plaats daarvan organiseert Woningbelang vanaf 2018 jaarlijks een bijeenkomst voor belangstellenden.

Woningbelang komt over als een professionele organisatie die doelmatigheid hoog in het vaandel heeft staan. Alle medewerkers hebben een LEAN-training gevolgd en ook nieuwe medewerkers moeten dit verplicht doen. Om medewerkers te motiveren zoveel mogelijk met verbetervoorstellen te komen is er het motto: ‘Woningbelang elke dag beter’ ingevoerd. Opvallend is dat Woningbelang ook een grote mate van betrokkenheid aan de dag legt. De aandacht voor doelmatigheid is wat dat betreft mooi in balans met de aandacht voor de maatschappelijke doelstellingen.

Aandachtspunten uit de vorige visitatie zijn opgepakt

In 2014 is de tweede maatschappelijke visitatie uitgevoerd bij Woningbelang op basis van Methodiek Maatschappelijke Visitaties Woningcorporaties Versie 5.0. Bij deze maatschappelijke visitatie is de periode van 2010 tot en met 2013 beschouwd. Woningbelang scoorde tussen de 7,2 en 8,0 op de vier onderdelen van de visitatie. Een goede prestatie.

Echt grote verbeterpunten waren niet geconstateerd tijdens de voorgaande visitatie. De visitatiecommissie stelde wel de vraag in hoeverre meer accent kan/moet worden verlegd naar een grotere inzet van het vermogen voor maatschappelijke prestaties. Woningbelang heeft deze vraag bevestigend beantwoord en in haar ondernemingsplan 2014 – 2016 dit tot uitdrukking gebracht.

Ook de aanbeveling het interactieniveau met de huurdersbelangenvereniging (HBV) op een hoger niveau te brengen, is opgevolgd. De HBV is in aan de voorkant van het beleidsproces geraadpleegd over het te formuleren beleid en uitgebreid ondersteund met achtergrondkennis bij hun oordeelsvorming. Een positieve ontwikkeling die tijdens de huidige visitatie door de HBV is bevestigd en goed is gewaardeerd.

Goede prestaties tijdens de huidige visitatie

De woonvisie van de gemeenten Valkenswaard en Bergeijk zijn recent in het licht van de ontwikkelingen op de woningmarkt herijkt. De aandacht richt zich daar met name op vergrijzing en vergroening. Een andere lokale uitdaging voor Valkenswaard betreft bijvoorbeeld specifieke beleidsaandacht voor starters. Op basis van de gesprekken met de belanghebbenden en de

deskresearch aan de hand van de aangereikte informatie, onderschrijft de visitatiecommissie het belang van deze lokale thema's.

Ook tijdens de huidige visitatie heeft Woningbelang goede prestaties geleverd. De opgaven worden over het algemeen ruim voldoende tot goed uitgevoerd en de ambities sluiten zelfs goed aan op deze opgaven.

Net als veel andere lokaal betrokken woningcorporaties heeft Woningbelang een goede relatie met haar belanghebbenden. Dit vertaalt zich bij de visitatie in hoge punten voor 'Relatie en communicatie' en 'Invloed op beleid'. Een goed punt is dat Woningbelang na de verandering van de juridische structuur naar een stichting de voormalige leden van de vereniging nog blijft betrekken bij haar beleid.

Op financieel gebied presteert Woningbelang ook (zeer) goed. Er is al jaren sprake van een gezonde financiële positie met de eerder beschreven doelmatige bedrijfsvoering. Op Governance gebied presteert Woningbelang ruim voldoende tot goed. De PDCA-cyclus is goed ontwikkeld, de organisatie voldoet aan de vereisten van de governancecode en geeft ook goed aandacht aan de relaties met de belanghebbenden en het afleggen van verantwoording richting de maatschappij.

Wat kan beter?

De visitatiecommissie constateert dat Woningbelang haar hoge prestatieniveau heeft weten vast te houden. Er is sprake van een lokaal gewortelde, goed functionerende en pragmatische corporatie die goed invulling geeft aan haar verantwoordelijkheden in Valkenswaard en Bergeijk. Er zijn daarom geen grote verbeterpunten gesignaleerd tijdens de visitatie.

De belangrijkste aanbeveling die de visitatiecommissie Woningbelang wil meegeven betreft het nog intensiever samenwerken met vooral de overige belanghebbenden. Meerdere belanghebbenden hebben aangegeven graag met Woningbelang in gezamenlijkheid op te trekken bij het inventariseren van ontwikkelingen en het formuleren van beleid. Ook wordt van Woningbelang een meer actieve houding verwacht bij het bewaken van de uitvoering van de gemaakte afspraken met belanghebbenden. Deze aandachtspunten moeten overigens niet opgevat worden als kritiek, maar vloeien voort uit de door de belanghebbenden gesignaleerde sterke positie van Woningbelang in het maatschappelijk speelveld van Valkenswaard en Bergeijk.

Tot slot

In het position paper geeft de bestuurder de beleidsagenda voor de komende jaren weer, waarbij bijzondere aandacht wordt gegeven aan de volgende thema's:

- Beschikbaarheid van betaalbare woningen
- Leefbaarheid en veiligheid
- Duurzaamheid
- Bewonersparticipatie
- Samenwerken

De visitatiecommissie onderschrijft deze punten en wenst Woningbelang veel succes bij het invullen de punten uit de beleidsagenda. De visitiatiecommissie hoopt daarbij dat dit zal gebeuren met een grotere gezamenlijke geformuleerde inbreng van de maatschappelijk partners aan de voorkant van het beleidsproces.

Scorekaart

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

Verklaring 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 buurten

Samenvatting en beoordeling

Woningbelang krijgt de volgende beoordelingen voor de verschillende perspectieven van de maatschappelijke visitatie.

Tabel 2 Beoordeling

Perspectief	Eindcijfer
Presteren naar Opgaven en Ambities	**7,6**
Presteren volgens Belanghebbenden	**7,9**
Presteren naar Vermogen	**8,3**
Presteren ten aanzien van Governance	**7,5**

Presteren naar Opgaven en Ambities

7,6

De visitatiecommissie stelt vast dat Woningbelang maatschappelijke prestaties levert die passen bij de volkshuisvestelijke opgaven waar zij voor staat. Woningbelang heeft passend toegewezen, woonzorgwoningen gerealiseerd en medische en sociale urgenten gehuisvest. Woningbelang ligt daarnaast op koers op de doelstelling uit het Convenant Energiebesparing Huursector te gaan behalen. Noemenswaardig is de innovatieve applicatie waarmee Woningbelang de klanttevredenheid meet en continu kan sturen en acteren. Voor wat betreft het uitbreiden van de sociale woningvoorraad in Valkenswaard en Bergeijk zoekt Woningbelang continu naar mogelijkheden voor het realiseren van nieuwbouw. Daarnaast onderzoekt Woningbelang een overname van woningbezit van Vestia in het belang van de volkshuisvesting in het werkgebied.

Presteren volgens Belanghebbenden

7,9

De belanghebbenden van Woningbelang zijn unaniem positief over de maatschappelijke prestaties van Woningbelang. Daarnaast wordt tevredenheid geuit over de relatie en de communicatie met de corporatie. Woningbelang wordt beschouwd als open en transparant. De belanghebbenden waarderen de invloed op het beleid met een goed. De belanghebbenden waarderen de bijeenkomsten die Woningbelang organiseert. De HBV geeft aan dat de relatie met Woningbelang goed is en dat zij echt worden betrokken bij de corporatie.

Presteren naar Vermogen

8,3

De visitatiecommissie stelt vast dat Woningbelang naar vermogen presteert. Woningbelangvoldoet aan de normen van de externe toezichthouders ten aanzien van financiële continuïteit. De kwaliteit van de PCA-cyclus levert hier een bijdrage aan. Uitzonderlijk is de doelmatigheid binnen Woningbelang, die is bereikt door continu aandacht voor efficientie. Om haar kosten te verlagen, heeft Woningbelang de afgelopen jaren onder meer de organisatiestructuur vereenvoudigd, gestuurd op procesgericht werken, de Lean verbetermethodiek geïmplementeerd en competentiemanagement ingevoerd. Bijzonder is het feit dat alle medewerkers lean trainingen volgen.

Presteren ten aanzien van Governance

7,5

De visitatiecommissie stelt vast dat Woningbelang ten aanzien van ‘Governance’ voldoet aan de prestaties die van corporaties verwacht mogen worden. Woningbelang maakt voor het monitoren van de doelstellingen onder andere gebruik van innovatieve software, waarbij realtime gemonitord kan worden. De Raad van Commissarissen geeft op actieve wijze invulling aan het intern toezicht. In het kader van het intern toezicht hanteert de Raad van Commissarissen een passend toetsingskader. Daarnaast heeft de Raad van Commissarissen aandacht voor haar samenstelling en haar functioneren, middels zelfevaluaties, permanente educatie, een profielschets en een openbare wervingsprocedure bij vacatures.

1 Profielschets

Werkgebied

Woningbelang is een corporatie met ongeveer 3.850 verhuureenheden en is actief in de Metropoolregio Eindhoven, met name in Valkenswaard en Bergeijk. Naast woningen bezit Woningbelang nog 99 niet-woongelegenheden, waaronder 87 parkeergelegenheden, 3 eenheden bedrijfsonroerendgoed, 8 eenheden maatschappelijk onroerend goed en 1 standplaats.

Woningbezit

Woningbelang heeft in vergelijking met het landelijk gemiddelde een relatief groot aandeel eengezinswoningen. Het aandeel van de overige woningtypen is daarmee juist lager dan het landelijk gemiddelde. Het aandeel woningen dat gebouwd is in 2010 of later is met circa 10% relatief groot in vergelijking met het landelijk gemiddelde, respectievelijk 6,6%.

Tabel 1.1 Woningbezit

Type woningen	Woningbelang	Landelijk
Eengezinswoningen	69,1%	40,8%
Meergezinsetagebouw zonder lift t/m 4 lagen	13,8	24,8%
Meergezinsetagebouw met lift	10,5	15,5%
Hoogbouw	4,0	12,3%
Onzelfstandige overige wooneenheden	2,6	6,6%
Totaal	**100,0%**	**100,0%**

Bron: CiP (2016), Woningbelang, Aedes

De gemiddelde huursom voor sociale huurwoningen van Woningbelang was in 2016 €511. De huurprijs ligt gemiddeld op 62,3% van de maximaal toegestane huur. De gemiddelde huurprijs ligt onder het landelijk gemiddelde van €512. Van het woningbezit valt 86,7% van de huurwoningen in bezit van Woningbelang in de categorie goedkoop-betaalbaar. Landelijk ligt het aandeel goedkope en betaalbare woningen op 82%.

Organisatiestructuur

Woningbelang is in 1919 opgericht als vereniging. Sinds 2018 kwam er een einde aan het bestaan van de verenigingsvorm en is het overgegaan in de Woningstichting Woningbelang. Het grootste verschil tussen verenigingsvorm en stichting is dat Woningbelang geen leden meer heeft en dan ook geen jaarlijkse Algemene Leden Vergadering meer organiseert. In plaats daarvan organiseert Woningbelang vanaf 2018 jaarlijks een bijeenkomst voor belangstellenden.

Woningbelang heeft een directeur-bestuurder die verantwoordelijk is voor het dagelijks bestuur. De Raad van Commissarissen bestaat uit vijf personen en houdt toezicht op de activiteiten van Woningbelang.

Samenwerking

Woningbelang werkt samen met verschillende samenwerkingspartners aan de volkshuisvestelijke opgave(n) in de regio. De belangrijkste samenwerkingspartners zijn: de huurders, de gemeente Valkenswaard, de gemeente Bergeijk, collega-corporaties, zorg- en welzijnsinstellingen, consumenten- en belangenorganisaties en de politie.

2 Presteren naar Opgaven en Ambities

2.1 Inleiding

Het eerste onderdeel waarop het presteren van Woningbelang wordt beoordeeld, is naar Opgaven en Ambities. De feitelijke maatschappelijke prestaties in de afgelopen vier jaar worden beoordeeld in het licht van de opgaven. Daarnaast wordt gekeken naar de mate waarin de ambities passend zijn bij de externe opgaven.

2.2 Opgaven

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

2.2.1 Regionale opgaven

Regionaal beleid maakt de vertaalslag van provinciaal beleid naar beleid dat van toepassing is voor het MRE-gebied (Zuidoost-Brabant). De uitvoering vindt plaats door het MRE (Metropoolregio Eindhoven). In 2012 heeft het MRE (toen nog SRE) de Woonvisie Regio Eindhoven vastgesteld. In deze visie wordt gefocust op drie punten, namelijk; kenniswerkers en lage-lonen-arbeidsmigranten, nieuw evenwicht van sterke steden en een vitaal landelijk gebied en het duurzaam vernieuwen hiervan, transformeren van de huidige woningvoorraad.
Daarnaast voert het MRE enkele onderzoeken uit, die betrekking hebben op wonen:

1. *Woonbarometer*: Dit onderzoek geeft inzicht in de ontwikkeling van de woningmarkt. Hierin wordt de MRE-regio vergeleken met andere regio's in Nederland, waaronder Stadregio Amsterdam, Haaglanden en Twente.
2. *Monitor Wonen:* Hierin worden de huidige ontwikkelingen op het gebied van wonen in het MRE weergegeven.
3. *Woonbehoeftenonderzoek*: Bij dit onderzoek staan de woonbehoeften van inwoners centraal. Hierbij valt te denken aan verhuisredenen of wat de woonwensen zijn voor de komende vijf jaar.

Het RRO (Regionaal Ruimtelijke Overleg) maakt regionale kwantitatieve en kwalitatieve woningbouwafspraken in de regio Zuidoost-Brabant. Plaatselijke knelpunten dienen regionaal te worden afgestemd en te passen binnen het Regionaal Woningbouwprogramma. Dit Regionaal Woningbouwprogramma is in 2009 vastgesteld en wordt elke drie jaar geactualiseerd, dit is reeds eind 2012 en 2015 gebeurd.

In Zuidoost-Brabant heeft de Metropoolregio Eindhoven (MRE) op het niveau van woningaanbod een coördinerende rol. De MRE heeft echter geen instrumenten om zaken af te dwingen, de provincie heeft dit wel. De provincie stelt eens per drie jaar een bevolkings- en woningbehoeftenprognose op. Hierin is opgenomen wat de verwachte groei van de bevolking is met de daarbij behorende woningbehoefte. Deze aantallen zijn ook leidend bij de kwantitatieve toetsing van woningbouwplannen aan de provinciale Verordening Ruimte.

2.2.2 *Lokale opgaven*

Gemeente Bergeijk

Actualisering Woonvisie Bergeijk

De gemeente Bergeijk heeft in 2016 de Woonvisie 2013-2021 geactualiseerd, aangezien de woningmarkt sinds de laatste Woonvisie drastisch is veranderd. Naast de crisis stond de woningmarkt ook voor een structurele verandering door bevolkingsontwikkeling. De bevolkingsontwikkeling in Nederland en zo ook in Bergeijk vraagt om een verschuiving in de woningbehoefte De opgaven die uit de woonvisie naar voren komen kunnen worden gecategoriseerd aan de hand van een aantal gewenste ontwikkelingen:

1. Faciliteren van initiatieven voor zorgwoningen. Meer flexibiliteit in bouwen. Woningen dienen langer mee te gaan voor alle doelgroepen en zijn makkelijk aanpasbaar voor verschillende doelgroepen.
2. De gemeente Bergeijk zet zich in voor een gelijke verdeling van statushouders naar verhouding bij de woningcorporaties. Dit zal dan ook opgenomen worden in de toekomstige prestatieafspraken met de woningcorporaties.
3. Het handhaven van de richtlijn om minimaal 60% van de woningen in nieuwbouwprojecten te realiseren in de sociale sector waarvan minimaal 1/3 (=20%) sociale huur.
4. Gemeente Bergeijk wil met alle woningcorporaties in 2013 prestatieafspraken afsluiten.
5. Gemeente Bergeijk zet zich in om de toewijzingscriteria gelijk te schakelen. Hierdoor wordt het o.a. eenvoudiger om urgente gevallen te plaatsen.
6. Terughoudend zijn met nieuwe woningbouwinitiatieven. Nieuwe ontwikkelingen moeten een groot maatschappelijk belang dienen.
7. Het bijstellen van de voorwaarden voor de uitgifteprocedure van woningbouwgrond aan veranderde situatie op de woningmarkt, dit betekent eenvoudigere toewijzing.
8. Ambities van de gemeente met betrekking tot duurzaamheid opnemen in de prestatieafspraken met woningcorporaties.

Prestatieafspraken Bergeijk

De gemeente Bergeijk en woningcorporatie Woningbelang maken jaarlijks prestatieafspraken over gezamenlijk te bereiken resultaten in dat jaar. De resultaten zijn gekoppeld aan voor Bergeijk actuele maatschappelijke vraagstukken, waarbij het aantal, de samenstelling en de invulling van de thema's per jaar wisselt:

1. Vergrijzing
2. Ontgroening
3. Woonruimteverdeling
4. Huisvesten en ondersteunen van bijzondere doelgroepen
5. Levensvatbare wijken
6. Een duurzame samenleving
7. Betaalbaarheid woningen
8. Beschikbaarheid woningen

Gemeente Valkenswaard

Actualisering Woonvisie Valkenswaard

In 2014 heeft de gemeente Valkenswaard de nieuwe Woonvisie 2014-2020 opgesteld, omdat de oude Woonvisie dateerde uit de periode 2004-2007. De woonvisie beoogt de samenhang te bewaken tussen de verschillende schaalniveaus (landelijk, provinciaal, regionaal, etc.) en de actoren die invloed uitoefenen op het domein wonen, tussen vraag en aanbod met aandacht voor de verschillende doelgroepen op de woningmarkt, tussen de domeinen wonen en zorg en de tussen de opgaven die op lokaal niveau al zijn opgepakt of opgepakt moeten gaan worden.

Samengevat zijn de tien prioritaire opgaven voor Valkenswaard die uit deze woonvisie naar voren komen de volgende:

1. Mogelijkheden creëren voor starters.
2. Inspelen op de vergrijzing.
3. Het woningbouwprogramma richten op integrale oplossingen.
4. Regie voeren op de opgaven uit de woonvisie.
5. Aanpak van probleemlocaties.
6. Het treffen van stimuleringsmaatregelen.
7. Afstemmen van vraag en aanbod wonen en zorg.
8. Transformeren en flexibiliseren van de bestaande woningvoorraad.
9. Faciliteren van leefomgevingsgericht werken en duurzame wijken.
10. Prestatieafspraken met woningcorporaties.

In het kader van de actualisering van de woonvisie heeft de gemeente Valkenswaard aan het einde van 2013 een marktonderzoek uit laten voeren. Het onderzoek toonde aan dat het noodzakelijk was om te nieuwbouwprojecten te faseren of te herprogrammeren. Op basis van de uitkomsten van het onderzoek is besloten welke nieuwbouwprojecten doorgang konden vinden en welke project geannuleerd moesten worden.

Prestatieafspraken Valkenswaard

De gemeente Valkenswaard en woningcorporatie Woningbelang maken jaarlijks prestatieafspraken over gezamenlijk te bereiken resultaten in dat jaar. De resultaten zijn gekoppeld aan voor Valkenswaard actuele maatschappelijke vraagstukken, waarbij het aantal, de samenstelling en de invulling van de thema's per jaar wisselt:

1. Vergrijzing
2. Ontgroening
3. Huisvesten en ondersteunen van bijzondere doelgroepen
4. Levensvatbare wijken
5. Een duurzame samenleving
6. Betaalbaarheid woningen
7. Beschikbaarheid woningen

Overige samenwerkingsovereenkomsten

Woningbelang heeft daarnaast ook een aantal conventen ondertekend, namelijk:

- Convenant (samenwerking aan) breed signaleringsteam;
- Convenant Integrale aanpak woonoverlast;
- Convenant Schuldhulpverlening;
- Convenant Aanpak hennep in de gemeenten Valkenswaard en Waalre;
- Convenant Aanpak hennepkwekerijen in de vierkerngemeenten Eersel, Bergeijk, Bladel en Reusel-De Mierden.

2.3 Prestaties in het licht van de opgaven

De beoordeling van de gerealiseerde maatschappelijke prestaties van Woningbelang ten aanzien van Presteren naar Opgaven is gebaseerd op de verkregen informatie van de corporatie. Bij de beoordeling is zoveel mogelijk gebruik gemaakt van kwantitatieve methoden. Waar dit niet mogelijk was, is de beoordeling gemaakt aan de hand van kwalitatieve informatie uit de documentatie. Een gedetailleerd overzicht is opgenomen in bijlage drie. Het oordeel over de prestaties in het licht van de opgaven telt voor 75% mee in het eindoordeel van Presteren naar Opgaven en Ambities.

Tabel 2.1 Presteren naar Opgaven

Prestatieveld	Beoordeling	Gem. cijfer
Huisvesten van de primaire doelgroep	**7,8**	7,4
Huisvesten van bijzondere doelgroepen	**7,3**	
Kwaliteit van woningen en woningbeheer	**7,7**	
(Des)investeren in vastgoed	**7,5**	
Kwaliteit van wijken en buurten	**7,2**	

2.3.1 Huisvesting van de primaire doelgroep

7,8 **Woningbelang heeft ten aanzien van de huisvesting van de primaire doelgroep goed gepresteerd. Woningbelang heeft bijvoorbeeld in overeenstemming met wet- en regelgeving woningen toegewezen, ingespeeld op vergrijzing en ontgroening, en ingezet op voldoende betaalbare woningen.**

Woningbelang wijst woningen ruim voldoende conform wetgeving toe

Volgend uit de Europese wetgeving moeten woningcorporaties tenminste 90% van de vrijkomende sociale huurwoningen (met een huurprijs tot € 710,68) toewijzen aan de doelgroepen. Hiervan moet jaarlijks tenminste 80% van de vrijkomende sociale huurwoningen toegewezen worden aan huishoudens met een inkomen beneden € 36.798 (prijspeil 2018). Daarnaast mogen corporaties tot 2021 10% van de vrijkomende woningen toewijzen aan huishoudens met een inkomen tussen € 36.798 en € 41.056 (prijspeil 2017). Deze 10% kan ook worden toegewezen aan huishoudens met een inkomen onder de € 36.798. De overige, maximaal 10% van de vrijkomende woningen, mogen woningcorporaties vrij toewijzen.

Woningbelang heeft haar woningen in overeenstemming met de Europese wetgeving toegewezen. Daarbij heeft Woningbelang ruim boven de 80% toegewezen aan huishoudens met de laagste inkomens (zie onderstaande tabel).

Tabel 2 Toewijzingen vrijgekomen woningen door Woningbelang

Jaar	< €36.798	€36.798 - €41.056	Vrij
2014	96%	0%	4%
2015	96%	3%	1%
2016	94%	3%	3%
2017	93%	4%	3%

Volgens de Nederlandse wetgeving moeten woningcorporaties per 1 januari 2016 woningen passend toewijzen: tenminste 95% van de huishoudens die recht hebben op huurtoeslag moeten een passende woning met een rekenhuur onder de aftoppingsgrens toegewezen krijgen. Voor een- en tweepersoonshuishoudens is de rekenhuur € 597,30. Voor drie- en meerpersoonshuishoudens is de rekenhuur € 640,14 (prijspeil 2018).

Woningbelang heeft in 2016 en 2017 met respectievelijk 98% en 99%, ruim voldoende passend toegewezen. Woningbelang heeft in 2015, toen de wet nog niet van kracht was, 91% passend toegewezen.

Woningbelang zet in op de opgave vergrijzing en ontgroening

Vergrijzing en ontgroening zijn belangrijke maatschappelijke opgaven voor Woningbelang. In dit kader zijn in beide gemeenten verschillende afspraken gemaakt. Zowel met de gemeente Bergeijk als met de gemeente Valkenswaard is afgesproken dat Woningbelang in zet op doorstroming bij nieuwbouw van seniorgeschikte woningen. Woningbelang gaat doorstroming bevorderen, doordat huurders voorrang krijgen als ze naar een seniorgeschikte nieuwbouwwoning van Woningbelang verhuizen. Op deze wijze komen woningen vrij voor starters.

In de gemeente Bergeijk zijn geen nieuwbouw seniorenwoningen gerealiseerd in de periode 2014 tot en met 2017, waardoor de prestatieafspraak niet van toepassing is. In de gemeente Valkenswaard zijn in deze periode wel nieuwbouwwoningen gebouwd, waardoor de doorstroming is bevorderd:

- 2014: 42 nieuwbouwwoningen, 26 doorstromers
- 2015: 66 nieuwbouwwoningen, 19 doorstromers
- 2016: 22 nieuwbouwwoningen, 11 doorstromers
- 2017: 18 nieuwbouwwoningen, 9 doorstromers

In haar eigen ambitie, die tevens als afspraak is vastgelegd in de prestatieafspraken, stelt Woningbelang een gemiddelde van jaarlijks minimaal 100 woningen beschikbaar te stellen voor starters (woningzoekenden zonder zelfstandige woonruimte). Woningbelang voldoet zowel aan de prestatieafspraak als aan de eigen ambitie. Bij een deel van het woningbezit krijgen starters voorrang op overige woningzoekenden. Vanaf juli 2015 is tevens gestart met het verloten van twee woningen per maand aan starters, waardoor iedereen evenveel kans maakt op een woning. Uiteindelijk zijn zowel in de bestaande voorraad als in nieuwbouwwoningen aan starters toegewezen:

- 2014: 149 (143 huur, 6 koop)
- 2015: 154 (147 huur, 7 koop)
- 2016: 179 (173 huur, 6 koop)
- 2017: 142 (140 huur, 2 koop)

In het verlengde daarvan heeft Woningbelang in het kader van het tegengaan van ontgroening eigen ambities geformuleerd. Een kern ambitie was om vanaf 2015 binnen 1 jaar huisvesting te kunnen bieden aan alle bij Woningbelang ingeschreven actief woningzoekenden in Valkenswaard en Bergeijk die nu geen zelfstandige huisvesting hebben. Woningbelang heeft over de periode 2014 tot en met 2017 respectievelijk de volgende percentages (en aantallen) van de actief woningzoekenden in Valkenswaard en Bergeijk binnen één jaar gehuisvest: 90% (143), 96% (147), 95% (173) en 92% (140).

In het kader van vergrijzing heeft Woningbelang de ambitie gesteld dat eind 2016 minimaal 21%, en eind 2019 minimaal 22%, van de woningen voldoen aan de eisen van een seniorgeschikte woning/levensloopbestendige woning[6].

[6] De termen seniorgeschikt en levensloopbestendig zijn voor Woningbelang inhoudelijk hetzelfde. Puur voor de communicatie is Woningbelang overgestapt van de term seniorgeschikt naar levensloopbestendig.

Uiteindelijk was het resultaat dat eind 2016 21,3% van de woningen seniorgeschikt was (828 van de 3887 woningen). Aan het einde van 2017 is het aantal teruggelopen naar 20,7% levensloopbestendig (798 van de 3858 woningen). Het resultaat aan het einde van 2017 is lager, doordat er in 2017 28 niet-DAEB levensloopbestendige woningen zijn verkocht in Elcomapark en 20 nultredenwoningen zijn gesloopt aan de Waalreseweg. In 2017 is er een nieuwbouwcomplex van 18 nultredenwoningen opgeleverd (Amundsenstraat).

Woningbelang zet in op voldoende betaalbare huisvesting

Een maatschappelijke opgave voor Woningbelang is om te voorzien in voldoende betaalbare huisvesting. In de gemeenten zijn met betrekking tot een betaalbare woningvoorraad verschillende afspraken gemaakt voor de periode 2014 tot en met 2017. Daarnaast heeft Woningbelang eigen ambities geformuleerd.

Met de gemeente Bergeijk (2016) en de gemeente Valkenswaard (2015-2016) is afgesproken dat Woningbelang er op stuurt dat minimaal 70% van het DAEB bezit onder de eerste aftoppingsgrens van de huurtoeslag van €592 (prijspeil 2017) blijft. Om de woningvoorraad betaalbaar te houden wordt de huurverhoging beperkt tot de streefhuur. Voor 2017 is de ambitie in de prestatieafspraken en de eigen ambities vastgelegd van 85% onder de tweede aftoppingsgrens (2017: 635). Woningbelang heeft in de periode 2014 tot en met 2017 voldaan aan deze afspraken:

- Eind 2014: 83% beneden €596,75
- Eind 2015: 86% beneden €618,24
- Eind 2016: 87% beneden €628,76
- Eind 2017: 88% beneden €635,05

Om betaalbaar wonen voor de primaire doelgroep te borgen, biedt Woningbelang woningen met een huurprijs tot de eerste aftoppingsgrens alleen aan de primaire doelgroep aan. Daarbij evalueert Woningbelang jaarlijks hoe de groep actief woningzoekenden zich ontwikkelt (naar huishoudens grootte en inkomen) en of de doelgroep nog voldoende aan bod komt. Daarnaast wordt het huurbeleid geëvalueerd en indien nodig aangepast. In 2016 is hierdoor het streefhuurpercentage aangepast van 68% naar 65%.

Verder is met de gemeente Valkenswaard in 2015 afgesproken dat Woningbelang de mogelijkheid en wenselijkheid van de verkoop van een aantal huurwoningen aan starters zou onderzoeken. De gemeente onderzoekt daarbij de mogelijkheid om ter compensatie hiervan extra grond ter beschikking te stellen voor de bouw van nieuwe huurwoningen door Woningbelang. Uiteindelijk is in 2015 geconcludeerd dat het Woningbouwprogramma geen ruimte biedt voor compensatie in de nieuwbouw. Tevens is verkoop niet wenselijk omdat er veel vraag is naar huurwoningen.

Woningbelang voert een haalbaarheidsonderzoek uit voor overname bezit Vestia

Woningbelang heeft toen bekend werd dat Vestia in de problemen was gekomen direct actie ondernomen om te proberen de woningen van Vestia in Bergeijk over te nemen teneinde de woningen te behouden voor de volkshuisvesting. De overname heeft toen niet plaatsgevonden omdat er geen overeenstemmming was over de prijs van het woningbezit. Met de gemeente Bergeijk is in 2017 afgesproken dat Woningbelang een haalbaarheidsonderzoek uitvoert met betrekking tot overname van bezit van Vestia. Uiteindelijk is er een intentieovereenkomst afgesloten met Vestia en de gemeente Bergeijk om mogelijkheden van overname van het bezit in Bergeijk te onderzoeken.

Door huurverhogingen naar meer dan 90% van maximaal redelijk en verkoop van woningen door Vestia van haar bezit in Bergeijk ontstaat in toenemende mate een tekort aan betaalbare

huurwoningen in Bergeijk. Woningbelang zet zich om die reden opnieuw in om het woningbezit van Vestia over te nemen. Woningbelang zet zich daarmee goed in voor de volkshuisvesting in Bergeijk. De mogelijke overname wordt landelijk nadrukkelijk gevolgd, omdat een overname van het woningbezit door Woningbelang tegen voor alle partijen acceptabele condities kan betekenen dat een gelijksoortige oplossing op andere plaatsen met een dergelijke problematiek kan worden toegepast.

Het is de intentie om het onderzoek af te ronden voor 31-12-2018.

Woningbelang neemt bewust geen deel aan de gezamenlijke website voor beschikbare woningen
In de prestatieafspraken is vastgelegd dat onderzocht dient te worden of het wenselijk en mogelijk is om aan te sluiten bij de afspraken uit het stedelijk gebied ten aanzien van het kenbaar maken van vrijkomende woningen op een gezamenlijke website. Binnen Wooniezie werken de MRE-corporaties samen aan een gezamenlijk woonruimteverdelingssysteem met één website waar woningzoekenden het aanbod aan betaalbare huurwoningen kunnen vinden binnen de Metropoolregio Eindhoven (MRE).

Woningbelang doet (voorlopig) niet mee vanwege de hoge (extra) kosten voor de woonruimteverdeling (eerste jaar € 40.000,- daarna jaarlijks € 22.000,- meerkosten), het risico van verdringing (woningzoekenden van andere corporaties met een langere inschrijftijd krijgen eerder huisvesting dan de woningzoekenden uit Valkenswaard) en de ontbrekende meerwaarde voor de woningzoekenden uit Valkenswaard en Bergeijk die huisvesting wensen in de eigen gemeente. Voor Woningbelang wegen de voordelen hiervan (vooralsnog) niet op tegen de nadelen.

Woningbelang heeft statushouders gehuisvest
Jaarlijks draagt de landelijke overheid gemeenten op om een deel van de statushouders in hun gemeente te huisvesten. Gemeenten dragen dan de zorg om de statushouders te huisvesten. Daarvoor doen zij een beroep op de woningcorporaties. Bij het huisvesten van de statushouders trekken de gemeenten en de lokaal werkzame corporaties in het werkgebied samen op om de taakstelling te realiseren. Daarbij wordt in de prestatieafspraken een principe afspraak vastgelegd naar rato van het woningbezit. De praktijk laat zien dat de corporaties afhankelijk zijn van het aantal vrijkomende woningen en het type te huisvesten huishoudens (eenpersoonshuishoudens, grote gezinnen). Om de doelstelling te halen is dan niet het afgesproken percentage leidend, maar het doel: gezamenlijk voldoen aan de taakstelling.

Daarbij moet opgemerkt worden dat er in 2016 veel statushouders naar Nederland zijn gekomen, waardoor de druk toeneemt. In Bergeijk is het aanbod geschikte huisvesting voor alleenstaanden echter beperkt. Medio 2017 is door de overheid bepaald dat statushouders geen landelijke urgentiestatus krijgen, maar dat gemeenten dat zelf mogen invullen. Woningbelang heeft aan zowel de gemeente Bergeijk als aan de gemeente Valkenswaard gevraagd hierover een uitspraak te doen. In beide gemeenten zijn statushouders aangemerkt als urgent en is deze urgentiestatus vastgelegd in de prestatieafspraken.

Met de gemeente Bergeijk heeft Woningbelang afgesproken 20% van de taakstelling van de gemeente Bergeijk te realiseren. De gemeente Bergeijk had in de periode 2014-2017 de taakstelling om 120 statushouders te huisvesten, waarvan Woningbelang er -vanwege afspraken tussen de gemeente en Vestia- in totaal 17 heeft gehuisvest.

In de gemeente Valkenswaard is de afspraak tussen Woningbelang en de gemeente dat statushouders worden gehuisvest door de corporaties naar rato van het aandeel in het totale woningbezit van de corporaties. Dat betekent dat Woningbelang 85% van de taakstelling van Valkenswaard moet realiseren. In de periode 2014 tot 2017 heeft de gemeente Valkenswaard als taakstelling 194 statushouders te huisvesten. Woningbelang heeft 150 statushouders gehuisvest.

		Taakstelling gemeente	Bijdrage Woningbelang
Bergeijk	2014	17	1 persoon (1 woning)
	2015	31	3 personen (3 woningen)
	2016	47	7 personen (2 woningen)
	2017	25	6 personen (1 woning)
Valkenswaard	2014	24	26 personen (11 woningen)
	2015	52	33 personen (18 woningen)
	2016	77	61 personen (31 woningen)
	2017	41	30 personen (13 woningen)

2.3.2 Huisvesting van bijzondere doelgroepen

7,3 **Woningbelang heeft ten aanzien van de huisvesting van de bijzondere doelgroep ruim voldoende gepresteerd. Woningbelang heeft bijvoorbeeld ingezet op het realiseren van woonzorgprojecten, het huisvesten van medische en sociale urgenties en aan de overdracht van woonwagenlocaties.**

Woningbelang stelt woningen beschikbaar ten behoeve van woonzorgprojecten

Met de gemeente Bergeijk is de afspraak gemaakt dat Woningbelang de verzoeken van zorgaanbieders voor woonzorgprojecten beoordeelt. Woningbelang heeft in Bergeijk geen verzoeken ontvangen. Woningbelang heeft als eigen ambities eveneens vastgelegd dat afhankelijk van de behoefte twee nieuwe projecten voor bijzondere doelgroepen worden gerealiseerd. In de periode van 2014 tot en met 2017 zijn 44 woonzorgwoningen gerealiseerd in samenwerking met Valkenhof. Daarnaast zijn 9 woningen overgegaan naar Lunet. Woningbelang heeft in de gemeente Valkenswaard 8 cliënten van GGz Eindhoven in nieuwbouw van Woningbelang gehuisvest. Woningbelang heeft daarnaast de ontmoetingsruimte bij de woonzorgwoningen (de Zoete Inval) en ‘de Ont-moeting’ aan de Eindhovenseweg in Valkenswaard gerealiseerd.

Woningbelang zet zich in voor het huisvesten van sociale en medische urgenties

In 2014 is afgesproken dat Woningbelang de urgentiegesprekken voor haar rekening neemt. De urgenties worden voorgelegd aan de urgentiecommissie van Woningbelang. In de gemeente Valkenswaard is afgesproken dat Woonbedrijf 15% en Woningbelang 85% van de urgenties huisvest. Woningbelang heeft in de periode van 2014 tot 2017 73 sociale urgenties toegekend, waarvan er 1 is vervallen, 1 heeft afgezien van urgentie en 3 nog niet zijn gehuisvest. In deze periode zijn daarnaast 28 medische urgenties toegekend waarvan er 2 geen gebruik hebben gemaakt van de urgentie en er 5 nog niet zijn gehuisvest.

Woningbelang stelt voldoende woningen beschikbaar aan Plan DOOR!

Plan DOOR! Is een samenwerkingsverband tussen zorg- en welzijnsinstellingen en woningcorporaties uit de regio. De zorg- en welzijnsinstellingen dragen kandidaten voor die weer een kans krijgen om zelfstandig te gaan wonen. De kandidaten worden vervolgens gehuisvest in een sociale huurwoning. Gedurende het eerste jaar vindt woonbegeleiding plaats. Als na een jaar blijkt dat de kandidaat goed huurderschap heeft vertoond, wordt het contract op zijn of haar naam gezet. Met de gemeente Bergeijk en de gemeente Valkenswaard is afgesproken dat jaarlijks 4 (2014-2016) en 6 (2017-2019) woningen ter beschikking worden gesteld aan Plan DOOR!. In de

periode van 2014 tot 2017 heeft Woningbelang 19 aanvragen ontvangen, waarvan er 18 zijn gehuisvest.

Woningbelang werkt mee aan de overdracht van de woonwagenlocaties in Valkenswaard
Woningbelang heeft met de gemeente Valkenswaard in 2013 de intentie uitgesproken mee te werken aan de overdracht van de woonwagenlocaties in Valkenswaard. Deze intentie is vastgelegd in de prestatieafspraken. In de afspraken van 2013 is uitgegaan van het opheffen van twee woonwagenlocaties (Molensteen en Boomvalk) en de realisatie van maximaal 13 woonwagenwoningen op een nieuwe locatie in Lage Heide en op de locatie Veldbeemd. Woningbelang heeft vervolgens op verzoek van de gemeente Valkenswaard en in het kader van het visiedocument Woonwagenlocaties (streven naar normalisatie) in de periode van 2014 tot 2016 alle bewoners van de Molensteen en de Boomvalk en één bewoner van de Veldbeemd gehuisvest in reguliere huisvesting. Hiermee hoeft de voorziene woonwagenlocatie in Lage Heide niet meer gerealiseerd te worden. In overleg met de gemeente en de bewoners is besloten dat op de locatie Veldbeemd voor de resterende woonwagenbewoners 5 woonwagenwoningen worden gebouwd waarvan één met medische aanpassing. Deze woonwagenwoningen zijn in februari 2018 opgeleverd.

Woningbelang past woningen aan voor senioren zonder huurverhoging
Op het gebied van woningkwaliteit heeft Woningbelang voor 2014 en 2015 de afspraak gemaakt met de gemeenten om het product Comfortabel wonen toe te passen. Met de regeling wil Woningbelang dat huurders van 55 jaar en ouder veilig en comfortabel kunnen blijven wonen in hun huidige woning.

Met Comfortabel wonen brengt Woningbelang zonder huurverhoging een aantal voorzieningen aan in de woningen, tot een maximum van € 1.860. Het gaat om eenvoudige voorzieningen, zoals wandbeugels in de douche, verhoogd toilet en het verlagen van drempels. De regeling bestaat sinds 2004. Uiteindelijk heeft Woningbelang dit in de gehele periode 2014 tot en met 2017 toegepast, in respectievelijk per jaar 84, 78, 89 en 95 woningen.

2.3.3 Kwaliteit van woningen en woningbeheer

7,7

Woningbelang heeft ten aanzien van de kwaliteit van woningen en woningbeheer goed gepresteerd. Woningbelang heeft ingezet op het verbeteren van de dienstverlening en het doorvoeren van energiebesparende maatregelen.

Woningbelang scoort boven ambitie met een 7,4 op de woningen in het bewonersonderzoek
Woningbelang heeft de ambitie dat de bewoners in 2016 en 2019 in het bewonersonderzoek gemiddeld minimaal een 7 geven voor alle woningen en niet lager dan een 6,5 voor de kwaliteit van hun woning. Een uitzondering vormen woningen bestemd voor verkoop of herstructurering

Woningbelang heeft in 2016 voldaan aan deze ambitie. Uiteindelijk scoren de woningen van Woningbelang in 2016 gemiddeld een 7,4. Er waren 4 complexen, van de 111 aangeschreven,met een representatieve score (>5 respondenten) die lager scoorden dan een 6,5, waarbij sprake was van een spreiding van 5,6 tot 6,4. In 2017 is in alle complexen die lager scoorden dan een 7, en waar regulier onderhoud van toepassing is, onderzoek uitgevoerd naar de reden van het lage cijfer. Het betreft met name bouwfysische klachten. In 2017 is een complex als pilot opgepakt en in 2018 wordt een vervolg gegeven bij de overige complexen.

Daarnaast heeft Woningbelang op verzoek van bewoners badkamer-, keuken- en toiletrenovatie uitgevoerd:

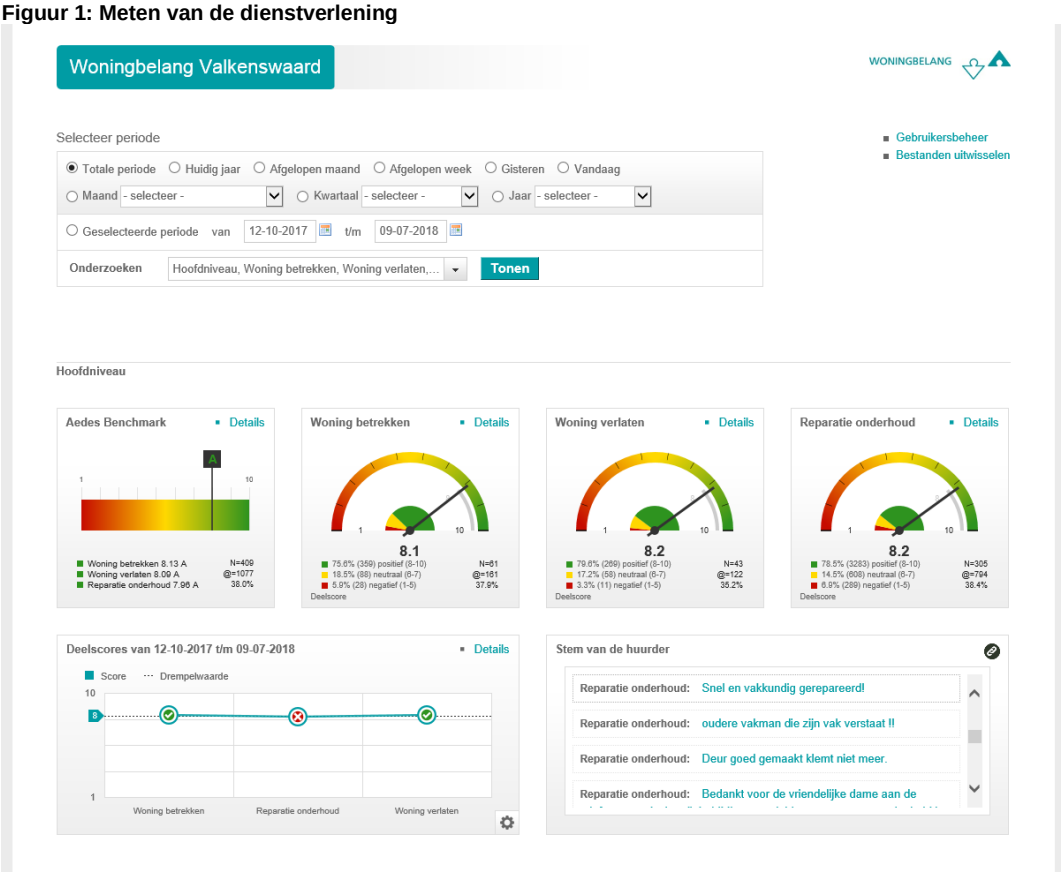
- 2014: 98 woningen
- 2015: 87 woningen
- 2016: 146 woningen
- 2017: 168 woningen

Woningbelang verbetert dienstverlening conform eigen ambitie

Op het gebied van dienstverlening heeft Woningbelang geen afspraken met de gemeenten gemaakt. Woningbelang heeft echter wel een eigen ambitie vastgesteld. Voor de periode van 2014 tot 2016 is de ambitie om het KWH-huurlabel te behouden met minimaal een 7,5. Voor de periode van 2017 tot 2019 wil Woningbelang de dienstverlening verbeteren van een 7,8 (eind 2016) naar een 8,0 in 2019 in de Aedes Benchmark.

Uiteindelijk heeft Woningbelang voldaan aan de eigen ambitie, en zelfs hoger gescoord. In 2014 is het KWH-huurlabel behouden met een 7,8. In 2015 is Woningbelang overgestapt van KWH naar USP. De ambitie om minimaal een 7,5 te scoren is blijven bestaan. In 2015 heeft Woningbelang in de benchmark een 7,7 behaald voor klanttevredenheid over de dienstverlening. Hiermee behoort Woningbelang tot de beste corporaties van Nederland (A-score). In 2016 en 2017 scoort Woningbelang op de Aedes benchmark respectievelijk een 7,8 (A-score) en een 7,7 (B-score). Eind 2017 is Woningbelang begonnen met continu meten.

Figuur 1: Meten van de dienstverlening



Bron: Woningbelang (2018)

Woningbelang heeft tijdens de periode van 2014 tot 2017 haar ambitie aangescherpt. Onder andere om deze ambitie te kunnen bereiken hebben alle medewerkers de Yellow-belt-training gevolgd, terwijl zeven medewerkers de Green-Belt behaald. Het volgen van de Yellow- en Green-belt-trainingen heeft tot doel om op meerdere terreinen verbetering te realiseren, waaronder klanttevredenheid. De medewerkers met Green-Belt hebben bijvoorbeeld grotere ontwikkeltrajecten om middels procesoptimalisatie te komen tot een hogere klanttevredenheid. Binnen Woningbelang werkt iedereen middels een A3-format om knelpunten in hun proces te verbeteren. Daarbij is tevens het streven om de kosten omlaag te brengen of in ieder geval op peil te houden.

Woningbelang werkt aan energiebesparende maatregelen

Woningbelang staat, evenals andere woningcorporaties, voor de opgave om het woningbezit op gemiddeld label B in 2021 te krijgen, in overeenstemming met het Convenant Energiebesparing Huursector. Deze afspraak is tevens vastgelegd in de prestatieafspraken met de gemeente Valkenswaard. In het verlengde daarvan is de afspraak dat het woningbezit aan het einde van 2016 een gemiddelde energieprestatie index heeft van maximaal 1,50. Aan het einde van 2017 dient de energie-index maximaal 1,43 te zijn. De eigen ambitie sluit hierbij aan, door te streven naar een gemiddeld energie-index van 1,5 aan het einde van 2016 en minimaal 1,3 aan het einde van 2019. In 2016 en 2017 was de gemiddelde energie-index van het bezit van Woningbelang respectievelijk 1,50 en 1,48. Het landelijke gemiddelde lag in 2016 op 1,73. Opgemerkt wordt dat de definitieve vaststelling van de energie-index altijd pas plaats vindt, nadat de werkzaamheden zijn uitgevoerd. De energie-index loopt daarom achter op de realisatie.

De daling in energie-index die is ingezet komt onder andere voort uit verschillende nieuwbouwprojecten in de periode van 2014 tot 2017 die allen met een enegie-index < 1,02 zijn gerealiseerd. Daarnaast wordt in bestaande bouw gewerkt via planmatig onderhoud en worden op verzoek van bewoners energiebesparende maatregelen aangebracht (spouwmuurisolatie, HR++ glas, dakisolatie, energiezuinige CV ketels).

Een aantal van bovenstaande maatregelen is ook opgenomen in de prestatieafspraken met de gemeente Bergeijk. In 2014 is bijvoorbeeld afgesproken dat Woningbelang mogelijkheden zou onderzoeken voor het toepassen van zonnepanelen in de bestaande voorraad. In 2017 is een pilot voor het aanbrengen van zonnepanelen gestart. De pilot is aan het begin van 2018 geëvalueerd en uitgebreid. Daarnaast was afgesproken dat in 12 woningen in Tamboer HR++ glas geplaatst zou worden. Woningbelang heeft deze maatregel in 2015 doorgevoerd.

Uiteindelijk heeft Woningbelang besloten dat ze eerst een integraal duurzaamheidsbeleid willen op- en vaststellen, in plaats van ad-hoc maatregelen (zoals bijvoorbeeld zonnepanelen) uit te voeren. In 2016 is het duurzaamheidsbeleid vastgesteld. Woningbelang stelt op basis van dit duurzaamheidsbeleid een meerjaren uitvoeringsprogramma op, gericht op een energieneutraal woningbezit in 2050.

In dit kader is in 2017 met beide gemeenten afgesproken dat bij nieuwbouw van grondgebonden woningen nul-op-de-meter (NOM) wordt gerealiseerd. In 2017 is gestart met de bouw van NOM-woningen in projecten Eijkereind en Terlo in Bergeijk. De woningen zijn opgeleverd in 2018. In Valkenswaard zijn geen grondgebonden nieuwbouwwoningen opgeleverd in deze periode.

2.3.4 (Des)investeringen in vastgoed

7,5 **Woningbelang heeft ten aanzien van (des)investeringen in vastgoed goed gepresteerd. Woningbelang voldoet aan de afspraken over bouw, sloop, samenvoeging en verbetering van bestaand bezit. Daarnaast is het Koopgarantbeleid naar aanleiding van de evaluatie aangepast en focust Woningbelang zich**

volgens ambitie op de DAEB-voorraad. De nieuwbouwambitie is nog niet geheel gerealiseerd, maar dat komt voornamelijk door (onvoorziene) omstandigheden buiten de invloedsfeer van Woningbelang. De visitatiecommissie waardeert de inspanningen desalniettemin als ‘ ruim voldoende’.

Woningbelang zet zich in voor nieuwbouwprojecten en aanbieden van starterswoningen

Woningbelang heeft met de gemeente Bergeijk afgesproken om te starten met de bouw van woningen aan het Eijkereind en aan Terlo. In 2017 is in overeenstemming met de afspraken gestart met de bouw van 2 woningen aan het Eijkereind en 13 aan Terlo. Daarnaast is afgesproken dat haalbaarheidsstudies zouden worden uitgevoerd naar nieuwbouwprojecten voor de Bernardusschool en de Stökskesweg. De haalbaarheidsstudies zijn uitgevoerd. Woningbelang heeft het voornemen 15 woningen te bouwen op de voormalige locatie Bernardusschool. De gemeente Bergeijk wil het aantal woningen echter terugbrengen van 15 naar ca. 6 woningen vanwege bezwaren van omwonenden tegen ‘grote aantallen’ sociale woningbouw. Het voorstel van de gemeente is om ter compensatie op een locatie in de buurt van de Bernardusschool tegelijkertijd tussen 15 en 20 woningen te bouwen. Woningbelang onderzoekt de wenselijkheid en haalbaarheid hiervan. Op de Stökskesweg bestaat het voornemen om 6 woningen te bouwen. De grondeigenaar heeft echter aan de gemeente laten weten dat hij afziet van verdere stappen voor ontwikkeling van de locatie Stökskesweg.

Woningenbelang heeft met de gemeente Valkenswaard afgesproken dat er 148 nieuwbouw eengezinswoningen, 120 appartementen en 22 patio’s worden gerealiseerd. Van deze opgave zijn alle appartementen en patio’s gerealiseerd. Van de nieuwbouw eengezinswoningen zijn er tot nu toe 43 daadwerkelijk gerealiseerd. De overige nieuwbouwwoningen zijn om verschillende externe redenen nog niet tot uitvoering gekomen. Voor de nieuwbouw aan de Molensteen is het aantal vanwege bezwaren en in overleg met de gemeente aangepast van 46 naar 40. De planvoorbereiding is in 2017 gestart en naar verwachting wordt in 2018 gestart met de bouw. De 16 geplande nieuwbouwwoningen aan de Stakenborgakker zijn nog niet gerealiseerd doordat de bestemmingswijziging nog niet opgestart is door de gemeente vanwege een discussie over de locatie voor de bloemencorso. Daarnaast heeft Woningbelang het initiatief genomen om het bijzondere woonzorgproject van 44 eenheden samen met Valkenhof te realiseren; de moderne versie van het afgeschafte verzorgingshuis.

Woningbelang is al jaren zelf actief op zoek naar mogelijkheden om voldoende huisvesting te kunnen realiseren. Met name bij de gemeente Valkenswaard probeert Woningbelang proactief woningen te mogen bouwen. Woningbelang heeft bijvoorbeeld haar nek uitgestoken door op de Weegbree grond te verwerven voor de bouw van sociale huurwoningen. De nieuwbouw van woningen aan de Weegbree is echter niet doorgegaan omdat de provincie het aantal woningen dat in Valkenswaard mag worden gebouwd heeft teruggebracht.

Tijdens de economische crisis heeft Woningbelang geen projecten afgeblazen, maar is door gegaan met het uitvoeren van het nieuwbouwprogramma. Woningbelang heeft voor de omvang van de corporatie een relatief omvangrijk nieuwbouwprogramma. Het aandeel woningen gebouwd vanaf 2010 is met circa 10% relatief groot in vergelijking met het landelijk gemiddelde van 6,6%.

Woningbelang voldoet aan afspraken over sloop en samenvoeging

Woningbelang heeft met de gemeente Bergeijk afgesproken een haalbaarheidsstudie uit te voeren naar herstructurering van ’t Hof, met de intentie 23 appartementen te slopen en 30 appartementen op te leveren. Na grondig onderzoek zijn de betrokken partijen het er in 2017 over eens geworden

dat het plan haalbaar is. De voorbereidingen zijn gestart en inmiddels zijn de contracten ook ondertekend.

Woningbelang heeft met de gemeente Valkenswaard afgesproken dat er in de periode van 2014 tot 2017 82 appartementen en 10 woningen worden gesloopt. Woningbelang heeft aan deze afspraak voldaan. Daarnaast is afgesproken het winkelpand aan de Waalreseweg te slopen om vervolgens 18appartementen te realiseren. De keuze om het winkelpand aan de Waalreseweg te slopen levert een bijdrage aan de beleidskeuze van de gemeente om leegstand in de detailhandel tegen te gaan door deze zoveel mogelijk te concentreren in het centrumgebied. In 2017 is voldaan aan de opgave.

Woningbelang is op basis van het strategisch voorraadbeleid zeer actief in herstructurering. Daarbij voert Woningbelang een zogenaamd 'toekomstonderzoek' uit, waarbij een complexanalyse en een scenarioanalyse aan de hand van een afwegingskader tot de wenselijke en passende aanpak moet leiden. Daarnaast kan worden opgemerkt dat Woningbelang nadrukkelijk aandacht heeft voor het proces van herstructurering naar de bewoners. Mede omdat Woningbelang zich er van bewust is dat het verhuizen vanwege sloop door huurders, die doorgaans al lang in een woning wonen, emotioneel zwaar is. Woningbelang geeft aan dat de huurders na afloop bijzonder positief zijn over de begeleiding, de informatieverstrekking en over de nieuwe huisvesting.

Woningbelang voldoet aan afspraken over verbetering bestaand bezit

Woningbelang heeft met de gemeente Valkenswaard in 2014 afgesproken het schoolgebouw aan de Kromstraat om te bouwen tot schoolwoningen met zes appartementen. Deze appartementen zijn in 2014 al opgeleverd. Daarmee voldoet Woningbelang aan de gemaakte afspraak. Onder deze titel horen behalve de Kromstraat o.i. alle herstructureringsprojecten.

Woningbelang verandert Koopgarantbeleid naar aanleiding van evaluatie

Met de gemeente Bergeijk is afgesproken dat de voorwaarden voor Koopgarantregelingen worden geëvalueerd en aangepast. Op basis van een interne en externe evaluatie (met gemeente Bergeijk en startersvereniging) is besloten Koopgarant af te bouwen door de woningen te verkopen zonder Koopgarant. Een deel van de woningen blijft Woningbelang conform gemaakte afspraken met de gemeente Bergeijk en Waalre verkopen onder Koopgarant:

- 2014: 113 Koopgarantwoningen
- 2015: 105 Koopgarantwoningen
- 2016: 91 Koopgarantwoningen
- 2017: 87 Koopgarantwoningen

Woningbelang richt zich op DAEB-voorraad

Woningbelang wil zich focussen op de DAEB-voorraad. Woningbelang heeft in 2017 om die reden een complex bestaande uit 28 niet-DAEB appartementen verkocht.

2.3.5 *Kwaliteit van wijken en buurten*

7,2 **Woningbelang heeft ten aanzien van de kwaliteit van wijken en buurten ruim voldoende gepresteerd. Woningbelang heeft onder andere ingezet op het bestrijden en voorkomen van woonoverlast, illegale bewoning en hennepteelt en –handel, huisuitzettingen op basis van schulden, en het investeren in de kwaliteit van wijken.**

Woningbelang behaalt eigen ambitie op wijken in het WBO

De eigen ambitie die Woningbelang heeft gesteld met betrekking tot de kwaliteit van wijken en buurten is dat ze er naar streven dat in 2016 en in 2019 de bewoners in het WBO in de wijken waarin Woningbelang substantieel bezit heeft gemiddeld minimaal een 7 en niet lager dan een 6,5 voor hun wijk geven. Uiteindelijk krijgen de wijken in het WBO van 2016 gemiddeld een 7,3. Het laagste cijfer voor een wijk is een 6,7 en het hoogste cijfer voor een wijk is een 7,8.

Woningbelang bestrijdt en voorkomt woonoverlast, illegale bewoning, en hennepteelt en -handel

Met de gemeenten Bergeijk en Valkenswaard is afgesproken dat uitvoering wordt gegeven aan de afspraken uit het convenant Woonoverlast / convenant Breed Signaleringsteam. Woningbelang heeft in deze periode ingezet op het bestrijden en voorkomen van woonoverlast door:

- Deelname aan breed signaleringsoverleg in Valkenswaard (sinds 2017: het Vangnetoverleg) en aan het Multi Probleem Casuïstiek (MPC) overleg in Bergeijk. In deze overleggen ook actief signaleren naar zorgpartijen;
- Intensieve samenwerking met diverse (zorg)partijen en politie;
- Huurders te verwijzen naar Buurtbemiddeling als ze er onderling niet uitkomen;
- Opzeggen huurovereenkomst bij aanhoudende en ernstige overlast. In de periode 2014-2017 is er geen huurovereenkomst om deze reden opgezegd.

Ondanks de beperkingen van de Woningwet zet Woningbelang zich blijvend actief in voor de kwaliteit van wijken en buurten. Woningbelang ziet een toename van het aantal verwarde en ontspoorde personen. Daarnaast ziet Woningbelang de eenzaamheid onder de bewoners toenemen en de sociale cohesie afnemen. Er wordt (dagelijks) veel tijd, geld en energie gestoken in het toenemend aantal zware probleemsituaties in de wijken. Om de opgaven het hoofd te kunnen bieden heeft Woningbelang de organisatie uitgebreid in formatie. Woningbelang stimuleert daarnaast intenstieve samenwerking en afstemming tussen de gemeente, Woningbelang, zorg- en welzijnsorganisaties en bewoners. Daarnaast is Woningbelang actief in de project- en stuurgroep veiligheid van de gemeente Valkenswaard.

Met de gemeente Valkenswaard is voor 2014 en 2015 ook afgesproken dat Woningbelang preventieve woonbegeleiding aanbiedt. In 2006 is Woningbelang – naar aanleiding van signalen van diverse belanghebbenden – samen met Neos begonnen met het bieden van preventieve woonbegeleiding. Huurders met een GGZ problematiek die huurachterstand hebben of overlast veroorzaken krijgen hiermee een laatste kans. Het primaire doel is huisuitzetting te voorkomen. Woonbegeleiding kan alleen ingezet worden als de reguliere hulpverlening niet direct hulp kan bieden. De laatste jaren merkt Woningbelang dat de meeste casussen door de reguliere hulpverlening worden opgepakt. Dit komt mede door de goede afstemming binnen het woonoverlastteam. Hierdoor is het product overbodig geworden en daarom afgeschaft na 2015.

In Valkenswaard is tevens afgesproken dat Woningbelang een financiële bijdrage levert aan buurtbemiddeling (zo mogelijk uit het leefbaarheidsfonds). In praktijk worden burenruzies door Woningbelang of de huurders zelf bij buurtbemiddeling gemeld. Het gaat om de volgende aantallen meldingen via Woningbelang per jaar:

- 2014: 6 aanmeldingen via Woningbelang
- 2015: 4 aanmeldingen via Woningbelang
- 2016: 5 aanmeldingen via Woningbelang
- 2017: 5 aanmeldingen via Woningbelang

In 2017 is afgesproken met de gemeente Bergeijk dat ingezet wordt op het bestrijden en voorkomen van illegale bewoning, om een eerlijke verdeling van woningen te garanderen en overlast te voorkomen. In dit kader zijn in totaal over de periode van 2014 tot 2017 35 huren beëindigd.

Daarnaast is met de gemeenten afgesproken dat Woningbelang uitvoering geeft aan de afspraken in de Hennepconvenanten, die ingaan op het bestrijden en voorkomen van Hennepteelt en -handel in harddrugs, in samenwerking met de gemeenten en andere partijen. Uiteindelijk heeft Woningbelang in de periode van 2014 tot 2017 13 keer over moeten gaan tot gedwongen huur beëindiging.

Woningbelang brengt uitzettingen op basis van schulden terug naar 0 in Valkenswaard

In Valkenswaard was de opgave voor 2014-2017 om het convenant rondom huurschulden, Convenant Schuldhulpverlening, samen met de gemeente vorm te geven, af te sluiten en uit te voeren. Met als doel om woninguitzetting vanwege schuldenproblematiek te voorkomen. Het Convenant Schuldhulpverlening is op initiatief van Woningbelang tot stand gekomen.
Met regelmaat dringt Woningbelang bij de gemeente Valkenswaard op verschillende manieren en langs verschillende wegen aan op het gezamenlijk aanpakken van de problematiek. Woningbelang signaleert betalingsproblemen in een vroeg stadium en verwijst mensen actief door naar Schuldhulpverlening om te voorkomen dat betalingsproblemen zich opstapelen. Het doel is dat Woningbelang hiermee voorkomt dat schulden zo hoog oplopen dat mensen hun huis uit moeten. In de periode van 2014 tot 2017 zijn de woninguitzettingen door schuldenproblematiek eveneens teruggedrongen: van 7 in 2014 naar 0 in 2017.

Woningbelang investeert met de gemeente in een duurzame ontwikkeling van wijken

Om initiatieven die leiden tot een duurzame ontwikkeling van de wijken te stimuleren, is door Woningbelang en de gemeente Valkenswaard een leefbaarheidsfonds in het leven geroepen. Vanuit dit fonds worden activiteiten gefinancierd uit de wijken met een wijkplan die niet tot de normale exploitatie van de gemeente en Woningbelang behoren. Het fonds wordt niet meer gevoed met stortingen en dient om de gedane reserveringen te benutten inclusief de afspraken over de realisatie van woonwagenwoningen in het kader van leefbare wijken. Dit is opgenomen in de prestatieafspraken in Valkenswaard.

Uiteindelijk hebben Woningbelang en de gemeente Valkenswaard in de periode van 2007 tot 2010 een leefbaarheidsfonds gevuld met €625.000 voor diverse leefbaarheidsactiviteiten. Inmiddels is het fonds geheel benut en opgeheven. De uitgaven uit het fonds zijn o.a. geweest: financiële bijdragen voor buurtbemiddeling, uitgaven voor de multifunctionele ruimte en de inrichting van de omgeving van de woonzorgapp aan de Nieuwe Waalreseweg en de ontwikkeling van de woonwagenlocatie.

Woningbelang voert activiteiten uit 4-jarenplannen uit

Met de gemeente Valkenswaard is afgesproken dat de activiteiten uit de 4-jarenplannen worden uitgevoerd in de verschillende gebieden. Uiteindelijk zijn in alle wijken (met uitzondering van het Centrum) wijkcommissies/wijkraden actief geweest. Woningbelang heeft in de periode van 2014 tot 2017 in dit kader onder andere de volgende activiteiten uitgevoerd:

- Het onderhouden van de verharding van paden en pleinen.
- Het faciliteren van actieve bewoners.
- Het onderhouden van groenstroken in de wijk die eigendom zijn van Woningbelang.
- Het evalueren van Vraagbaak Dommelen (inlooppunt in de Belleman) wat geresulteerd heeft in het stoppen van de Vraagbaak. Er was te weinig inloop.
- Ondersteuning van buurtbemiddeling
- Het opleveren van het nieuwbouwcomplex aan de Bosstraat.
- Het opleveren van het nieuwbouwcomplex aan de Nieuwe Waalreseweg.
- Het faciliteren van accent op ieders talent: wij verwijzen mensen hier naar toe en zorgen voor publiciteit.
- Deelname aan de Beursvloer waaruit 2 matches zijn voortgekomen.
- Aanwezig geweest bij diverse wijk-ontmoetingsmomenten waarbij wij toelichting gaven over zaken die over Woningbelang gaan.

Verder is 'De zoete inval' officieel geopend in het Gegraaf. De zoete inval is een ontmoetingsruimte bij de nieuwbouw aan de Nieuwe Waalreseweg. Hier kan de hele wijk gebruik van maken. In de ontmoetingsruimte worden activiteiten georganiseerd door Valkenhof, en er kan gegeten en gedronken worden. Daarnaast heeft Woningbelang de (Ont)moeting gerealiseerd.

De wijkcommissies hebben hun inzet veelal gefocust op actuele zaken in de wijk. De gemeente heeft een andere visie op de wijkplannen en is daarom aan het bekijken of er een andere vorm gegeven kan worden aan de samenwerking in de wijk. Dit is tot nu toe nog niet van de grond gekomen.

2.4 Ambities

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

2.4.1 Ondernemingsplan 2014 – 2016

Woningbelang richt zich primair op haar thuismarkten Valkenswaard en Bergeijk. Woningbelang realiseert ook buiten haar thuismarkten in de Kempen-gemeenten en Eindhoven, op verzoek van samenwerkingspartners, huisvesting voor bijzondere doelgroepen. Woningbelang heeft daarbij de volgende missie:

> **Woningbelang biedt mensen en maatschappelijke instellingen huisvesting en woondiensten in een leefbare omgeving binnen de SRE-regio en vooral in Valkenswaard en Bergeijk.**

Vanuit deze missie heeft Woningbelang een kernambitie geformuleerd, die is uitgewerkt in specifieke doelstellingen. De kernambitie is:

> **Vanaf 2015 kunnen we binnen één jaar huisvesting bieden aan alle (bij Woningbelang ingeschreven) actief woningzoekenden van de primaire doelgroep in Valkenswaard en Bergeijk, die nu geen zelfstandige huisvesting hebben.**

2.4.2 Ondernemingsplan 2017 - 2019

Woningbelang heeft de missie en de kernambitie in het ondernemingsplan vrijwel geheel gehandhaafd. Vanuit haar missie richt Woningbelang zich allereerst op het voorzien in voldoende passende betaalbare huisvesting. Daarbij is de doelstelling binnen één jaar huisvesting te (kunnen) bieden aan alle (bij Woningbelang ingeschreven) actief woningzoekenden van de primaire doelgroep in Valkenswaard en Bergeijk, die nu geen zelfstandige huisvesting hebben.
Een actief woningzoekende is een woningzoekende die minimaal 4 keer per jaar reageert op vrijkomende woonruimte met maximaal 6 maanden tussen 2 reacties.

Woningbelang is een maatschappelijk ondernemer op het gebied van wonen. Woningbelang zet zich actief in om mensen en instellingen huisvesting te bieden in een leefbare omgeving. Als maatschappelijk ondernemer richt Woningbelang zich daarbij op actuele maatschappelijke vraagstukken: beschikbaarheid en betaalbaarheid, levensvatbare wijken en een duurzame samenleving. De bijdrage van Woningbelang aan de maatschappelijke vraagstukken zijn vertaald naar acht ambities:

1. Eind 2019 voldoet minimaal 22% (2016: 21%) van de woningen aan de eisen van een seniorgeschikte/levensloopbestendige woning.
2. In de jaren 2017 – 2019 komen jaarlijks gemiddeld minimaal 100 woningen beschikbaar voor woningzoekenden zonder zelfstandige woonruimte.
3. Eind 2019 zijn, afhankelijk van de concrete behoefte, twee nieuwe projecten voor bijzondere doelgroepen gerealiseerd.
4. Woningbelang houdt 85% van de woningen betaalbaar voor mensen die recht hebben op huurtoeslag (2e aftoppingsgrens 2016 < € 628,-).
5. In 2019 geven de bewoners in het woonbelevingsonderzoek in de wijken waarin Woningbelang substantieel bezit heeft gemiddeld minimaal een 7 en niet lager dan een 6,5 voor hun wijk.
6. Eind 2019 hebben de woningen gemiddeld een energie-index < 1,30 (2016:1,50).
7. Woningbelang stelt op basis van ons duurzaamheidsbeleid een uitvoeringsprogramma op gericht op het energie neutraal maken van ons woningbezit.
8. In 2019 geven de bewoners in de woonbelevingsenquête gemiddeld minimaal een 7 voor alle woningen en niet lager dan een 6,5 voor de kwaliteit van hun woning (met uitzondering van woningen bestemd voor verkoop of herstructurering).

2.5 Ambities in relatie tot de opgaven

8 **In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties heeft en deze passen bij de externe opgaven in het werkgebied. De visitatiecommissie constateert dat wordt voldaan aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de aansluiting op relevante signalen uit de omgeving, de actieve wijze van hanteren van beleid en de trekkersrol die Woningbelang heeft bij het identificeren en aansluiten bij de opgaven in het werkgebied.**

Woningbelang sluit voor het ontwikkelen van de ambities aan op de relevante signalen uit de omgeving en de eigen (financiële) mogelijkheden. De inhoud van de prestatieafspraken komt grotendeels tot stand door de bijdrage van Woningbelang. Daarmee sluiten de ambities van Woningbelang aan op de prestatieafspraken die zijn gemaakt met de gemeenten Bergeijk en

Valkenswaard. De ambities van Woningbelang komen tot stand door nadrukkelijke inbreng van de belanghebbenden. Woningbelang vraagt de belanghebbenden naar de lokale opgaven en de bijdrage vanuit Woningbelang daarbij. Woningbelang organiseert jaarlijks bijeenkomsten voor belanghebbenden. Specifiek bij de ontwikkeling van het ondernemingsplan worden de gemeente(raad), de huurdersbelangvereniging en overige belanghebbenden geconsulteerd. Een voorbeeld is de realisatie van 44 woningen in samenwerking met Valkenshof. De bijdragen van de belanghebbenden worden vertaald naar ambities en doelstellingen die worden vastgelegd in het ondernemingsplan. Daarmee zijn vrijwel alle in de prestatieafspraken vastgelegde afspraken voortgekomen uit de ambities van Woningbelang. Woningbelang toont zich daarin een trekker.

Daarnaast worden de ambities en doelstellingen van Woningbelang actief gehanteerd in het handelen van de corporaties. De ambities zijn ingebed in de organisatie middels een goed functionerende PDCA-cyclus, terwijl de ambities tevens leidend zijn in de gesprekken met belanghebbenden.

De aansluiting die Woningbelang zoekt bij de omgeving en de invloed op het beleid door belanghebbenden wordt tevens bevestigd door de belanghebbenden (zie hoofdstuk 3).

2.6 Beoordeling

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

Tabel 2.3 Presteren naar Opgaven en Ambities

Prestatieveld	Cijfer		Weging	Eindcijfer
Prestaties in het licht van de opgaven				7,6
Huisvesten van de primaire doelgroep	7,8	7,4	75%	
Huisvesten van bijzondere doelgroepen	7,3			
Kwaliteit van woningen en woningbeheer	7,7			
(Des)investeren in vastgoed	7			
Kwaliteit van wijken en buurten	7,2			
Ambities in relatie tot de opgaven	8		25%	

3 Presteren volgens Belanghebbenden

3.1 Inleiding

In het hoofdstuk Presteren volgens Belanghebbenden wordt inzicht gegeven in de mate waarin de belanghebbenden tevreden zijn over de maatschappelijke prestaties van Woningbelang, de relatie en wijze van communicatie met de corporatie en de invloed op het beleid. Afsluitend geven belanghebbenden aan wat de corporatie kan/moet verbeteren om aan de verwachtingen te voldoen dan wel die te overtreffen.

3.2 Betrokkenheid bij de maatschappelijke visitatie

Op basis van methodiek 5.0 moeten zowel de huurders als de gemeenten afzonderlijk via een persoonlijk interview worden betrokken bij de maatschappelijke visitatie. Daarnaast moeten maatschappelijke partners worden betrokken. De visitatiecommissie heeft in het kader van de maatschappelijke visitatie gesproken met de huurdersbelangenvereniging, de gemeente Valkenswaard en de gemeente Bergeijk. Vanuit de maatschappelijke partners zijn gesprekken gevoerd met GGZe, Lumens Groep, Lunet Zorg, Stichting Valkenhof, Neos, Paladijn/Cordaad Welzijn, Seniorenbelang Valkenswaard, Platform Gehandicaptenzorg Valkenswaard en de Politie Valkenswaard. Daarnaast zijn twee collega-corporaties, respectievelijk Woonbedrijf en De Zaligheden, wijkcommissies en de Startersvereniging Bergeijk gesproken. In bijlage 3 is opgenomen welke belanghebbenden op welke wijze zijn betrokken.

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

3.3 Beoordeling

Hieronder is de cijfermatige beoordeling van de belanghebbenden weergegeven met betrekking tot de tevredenheid over de prestaties van Woningbelang op de vijf prestatievelden. Daarnaast is een beoordeling gegeven over de relatie en de wijze van communicatie als ook de mate van invloed die zij ervaren ten aanzien van het beleid van de corporatie.

3.3.1 Prestaties

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

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

Tabel 3.1 Presteren volgens Belanghebbenden

Prestatieveld	Huurders	Gemeente(n)	Overig	Eindcijfer	
Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie					
Huisvesten van de primaire doelgroep	8	8,8	7	7,9	7,8
Huisvesten van bijzondere doelgroepen	9	8	8	8,3	
Kwaliteit van woningen en woningbeheer	7,5	8,5	7	7,7	
(Des)investeren in vastgoed	8,2	7,8	7	7,7	
Kwaliteit van wijken en buurten	7	7,5	7	7,2	
Tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie					
Relatie en communicatie	8,3	8,2	7,9	8,1	
Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie					
Invloed op beleid	8,5	8	7,6	8	
Gemiddeld					**7,9**

Huisvesten van de primaire doelgroep

7,9

De belanghebbenden waarderen de prestaties van Woningbelang ten aanzien van het huisvesten van de primaire doelgroep met een goed. Woningbelang zet zich echt in voor de betaalbaarheid van de woningvoorraad.

HBV: De druk op de woningvoorraad neem toe

De HBV geeft aan dat Woningbelang zich echt inzet voor betaalbare woningen. Woningbelang zet zich in om de percentage onder de aftoppingsgrenzen te halen.

Voor wat betreft de aantallen sociale huurwoningen wordt opgemerkt dat er onvoldoende woningen zijn in het werkgebied. Woningbelang is bereid om te investeren, maar door de provincie en de gemeente wordt Woningbelang beperkt. De gemeente heeft bijvoorbeeld het Dommelkwartier tegengehouden, terwijl de provincie beslist hoeveel woningen er mogen worden toegevoegd in Valkenswaard.

Opgemerkt wordt dat de doorstroming in Valkenswaard steeds lastiger wordt, omdat het woningaanbod net boven de liberalisatiegrens beperkt is. Dat is Woningbelang niet te verwijten. De HBV geeft aan dat mensen met een inkomens boven de 35.000 in de knel komen. De HBV wenst dat woningcorporaties de ruimte krijgen om meer te betekenen voor deze doelgroep.

Gemeenten: Woningbelang zet zich in voor een betaalbare woningvoorraad

De gemeenten geven aan dat Woningbelang zich inzet voor de primaire doelgroep en voldoende betaalbaar aanbod. Woningbelang heeft betaalbaarheid hoog in het vaandel staan. Woningbelang doet haar uiterste best om de woningvoorraad betaalbaar en beschikbaar te houden. Zij voeren een gematigd huurbeleid. Woningbelang heeft een beleid om 65% van de maximaal toegestane huur toe te passen. Opgemerkt wordt dat het echter voornamelijk eengezinswoningen zijn, waarbij het door het woningtype en de oppervlakte lastig is om de huren laag te houden. Daarom kan de huurprijs erhoogd worden in relatie tot de kwaliteit.

De gemeente Valkenswaard merkt op dat Woningbelang voor wat betreft het bevorderen van doorstroming niet voorop loopt. Zij doen bijvoorbeeld voor het huisvesten van ouderen in kleinere woningen niet of nauwelijks iets.

Overige belanghebbenden:
Een deel van de overige belanghebbenden geven aan dat er onvoldoende zicht is op de prestaties van Woningbelang ten aanzien van het huisvesten van de primaire doelgroep. Onder de belanghebbenden bestaat de indruk dat Woningbelang zich echt inzet voor de primaire doelgroep en betaalbaarheid en beschikbaarheid van de woningvoorraad. Eén van de collega-corporaties spreekt waardering uit voor het initiatief van 'loterijwoningen'.

Eén van de overige belanghebbenden geeft aan dat de de indruk leeft dat voor jongeren en starters op de woningmarkt het aanbod onvoldoende is. De doorstroming is hierbij een aandachtspunt waarbij Woningbelang wellicht wat meer out-of-the box kan denken, door bijvoorbeeld kleinere woningen te bouwen of kantoorpanden om te bouwen tot woonruimte. Men hanteert nu vooral traditionele instrumenten.

Huisvesten van bijzondere doelgroepen

8,3 **De belanghebbenden waarderen de prestaties van Woningbelang ten aanzien van het huisvesten van bijzondere doelgroep met een goed. Woningbelang bouwt levensloopbestendig en past woningen aan.**

HBV: Woningbelang bouwt levensloopbestendig en past woningen aan
De HBV geeft aan dat Woningbelang vrij snel woningaanpassingen regelt. Wat men nodig heeft, dat krijgt men. Woningbelang handelt daar snel en hanteert een comfortpakket. De rol van de gemeente bij grotere woningaanpassingen komt niet uit de verf.

Daarnaast wordt opgemerkt dat er voldoende woningen beschikbaar zijn voor ouderen. Woningbelang heeft zorgwoningen gebouwd, maar door de beperkte huidige behoefte wonen in het complex inmiddels ook mensen zonder zorgbehoefte. Alle woningen worden levensloopbestendig gebouwd.

Gemeenten: Woningbelang bouwt levensloopbestendig en past woningen aan
De gemeente geeft aan dat Woningbelang zowel in bestaande bouw als in nieuwbouw aandacht heeft voor levensloopbestendigheid. Daarbij wordt aangegeven dat Woningbelang voorzieningen heeft, bijvoorbeeld comfortabel wonen, en levensloopbestendige woningen realiseert. Daarnaast passen zij woningen aan.

Opgemerkt wordt dat er in Bergeijk geen omvangrijke vraag naar woningen voor bijvoorbeeld ouderen ligt. De vraag en het aanbod zijn redelijk in evenwicht.

Overige belanghebbenden:
Een deel van de overige belanghebbenden geven aan dat er onvoldoende zicht is op de prestaties van Woningbelang ten aanzien van het huisvesten van bijzondere doelgroepen. Vanuit een aantal overige belanghebbende wordt aangegeven dat Woningbelang proactief aan de slag is gegaan met het levensloopgeschikt maken van woningen nog voor dat dit 'voorgeschreven' was. Om deze reden is een groot deel van het bezit al geschikt voor het langer thuis blijven wonen.

Een overige belanghebbenden geeft aan dat Woningbelang 'redelijk' snel een woning kan aanbieden. Woningbelang denkt in dergelijk gevallen mee om woningen om te klappen naar huurders. Woningbelang toont zo de bereidheid mee te denken om de voorraad van de zorginstelling wel in stand te houden (ondanks de druk op de woningvoorraad).

Eén van de overige belanghebbenden geeft echter aan dat de indruk bestaat dat er voor wat betreft personen die geherhuisvest dienen te worden vanuit maatschappelijke opvang als onderdeel van PlanDOOR! meer personen gehuisvest zouden moeten worden. Met name in het licht van een toename van het aantal personen met een dergelijke huisvestingsbehoefte.

Kwaliteit van woningen en woningbeheer

7,7 **De belanghebbenden waarderen de prestaties van Woningbelang ten aanzien van de kwaliteit van woningen en woningbeheer met een goed. De kwaliteit van woningen is op orde.**

HBV: De kwaliteit van de woningen is in orde, maar meer inzet op duurzaamheid is wenselijk

De HBV ziet dat de kwaliteit van de woningen op orde is. Woningbelang pleegt tijdig onderhoud aan woningen. De woningen die op de lijst staan om gesloopt te worden alleen schoon, heel en veilig worden gehouden. Woningbelang heeft kwalitatief slechte woningen gesloopt. De HBV heeft een klachtencommissie, maar er komen heel weinig klachten binnen.

De HBV geeft aan dat Woningbelang meer zou kunnen doen aan duurzaamheid. Opgemerkt wordt dat een collega-corporatie bijvoorbeeld zonnepanelen om niet aanbiedt aan huurders. Het denken vanuit woonlasten is positief. Woningbelang wil geen voorloper zijn, maar Woningbelang zou in de richting van de gemeente meer stimulans kunnen geven. De gemeente geeft reeds subsidies voor duurzaamheid aan woningeigenaren. Daarbij moeten ook afspraken gemaakt worden met Woningbelang over subsidies voor huurders.

Gemeenten: Woningbelang investeert in duurzaamheid, de woningkwaliteit is goed

De gemeenten geven aan dat Woningbelang bewust bezig is met het verduurzamen van de woningvoorraad, Woningbelang zet duidelijk in op duurzaamheid. Als voorbeeld wordt genoemd dat Woningbelang al enige tijd actief met nul op de meter bij nieuwbouw. Daarbij wordt aangetekend dat Woningbelang daar overigens in de media niet of nauwelijks aandacht aan heeft besteed. Eén van de gemeenten merkt tevens op dat Woningbelang de doelstelling uit het Convenant Energiebesparing Huursector al heeft behaald. Als suggestie wordt aangegeven dat de gemeente een subsidieregeling met betrekking tot duurzaamheid voor huiseigenaren, maar dat een dergelijke regeling er ook zo moeten komen voor huurders. Daarnaast geven de gemeenten aan dat Woningbelang aandacht voor de kwaliteit en het onderhoud van de woningen heeft.

Als kanttekening geeft een gemeente aan dat in haar ogen de uitstraling van sommige woningen; typisch ‘recht toe, recht aan’ corporatiewoningen is. De drijfveer voor Woningbelang is echter betaalbaarheid. Woningbelang zoekt daar naar door het besparen op woningoppervlakte zoals herhaling van vorm en uiterlijk, minder franje en kleinere beukmaten.

Overige belanghebbenden:

De overige belanghebbenden geven over het algemeen aan onvoldoende zicht te hebben op de prestaties van Woningbelang ten aanzien van de kwaliteit van woningen en woningbeheer. Eén van de overige belanghebbende heeft de indruk en de ervaring dat Woningbelang regelmatig noodgedwongen onderhoud uitstelt. Eén zorginstelling geeft aan dat in Bergeijk éénmaal een complex was waarin legionella is geconstateerd. Daarbij is gesproken over de verantwoordelijkheden. De indruk bestaat dat toen in eerste instantie op het verkeerde niveau over is gesproken, waarna vervolgens is opgeschaald. Woningbelang had daarin beter kunnen handelen. De zorginstelling had de zorgplicht reeds uitgevoerd en de nodige maatregelen genomen. Woningbelang had toen meer vanuit de klant kunnen kijken.

Eén van de collega-corporaties geeft aan dat dat ook de ambities en doelstellingen ten aanzien van duurzaamheid niet helder zijn. Woningbelang kijkt bijvoorbeeld met name naar duurzaamheids-maatregelen. Duurzaamheid gaat echter verder dan alleen het doorvoeren van duurzaamheids-maatregelen, bijvoorbeeld Cradle-to-Cradle, het voorkomen van verdroging en het toepassen van duurzame materialen.

(Des)investeren in vastgoed

7,7 **De belanghebbenden waarderen de prestaties van Woningbelang ten aanzien van (des)investeren in vastgoed met een goed. Woningbelang is bereid om te investeren.**

HBV: Woningbelang is bereid om te investeren

De HBV geeft aan dat Woningbelang goed presteert, binnen de restricties van de gemeente of de provincie. Woningbelang is actief met investeren. Daarbij wordt bij grootschalige renovaties direct gewerkt met een sociaal plan (bijvoorbeeld bij sloop) en een bewonerscommissie. Als er zaken misgaan trekt HBV aan de bel, dan handelt Woningbelang direct.

Gemeenten: Woningbelang is bereid te investeren en wil tempo maken

Ook de gemeenten zien dat Woningbelang bereid is om te investeren in de woningvoorraad. Woningbelang geeft aan dat de druk op de woningvoorraad toe neemt en wil daar een hoog tempo realiseren. Woningbelang denkt goed mee over ontwikkelplannen en bouwlocaties. Woningbelang is daarbij op zoek naar mogelijkheden om te bouwen. Daarbij wordt opgemerkt dat Woningbelang de laatste jaren steeds meer is gaan investeren. De investeringsniveaus van Woningbelang zijn hierdoor bovengemiddeld.

Eén gemeente geeft aan dat Woningbelang echter naar de gemeente kijkt voor de bouwlocaties tegen een lage prijs. Woningbelang doet daarbij iets meer dan ‘zuiver’ verwacht mag worden van Woningbelang. Als suggestie geeft één gemeente aan dat het prettig zou zijn om de investeringen In Bergeijk in het licht van de investeringen in Valkenswaard te kunnen plaatsen en vice versa.

Overige belanghebbenden:

De overige belanghebbenden geven over het algemeen aan onvoldoende zicht te hebben op de prestaties van Woningbelang ten aanzien van (des)investeren in vastgoed. De indruk bestaat bij een aantal belanghebbenden dat Woningbelang bereid is om te investeren. Een collega-corporatie geeft aan dat Woningbelang naar voren treedt als er over investeren in nieuwbouw gesproken wordt. Een andere collega-corporatie merkt op dat het afstemmen of uitwisselen van het (strategisch voorraad)beleid meerwaarde kunnen hebben.

Kwaliteit van wijken en buurten

7,2 **De belanghebbenden waarderen de prestaties van Woningbelang ten aanzien van de kwaliteit van wijken en buurten met een ruim voldoende. Woningbelang wordt beperkt door wet- en regelgeving, maar heeft aandacht voor vroeg signalering.**

HBV: Woningbelang wordt beperkt door wet- en regelgeving

De HBV geeft aan dat huurders over het algemeen minder om gaan met de leefomgeving dan woningeigenaren. Daarnaast is een deel van de openbare ruimte in het bezit van de gemeente. De indruk bestaat dat Woningbelang meer zou kunnen doen, maar helaas wordt Woningbelang beperkt door wet- en regelgeving. Woningbelang gaf in het verleden, toen de wet- en regelgeving nog niet van toepassing was, daadwerkelijk meer uit aan leefbaarheid. Een aanzienlijk deel ligt buiten de invloedssfeer van Woningbelang. Huurders zeggen soms: ‘Woningbelang doet niets!’. De

realiteit is dat Woningbelang niets mag doen. Opgemerkt wordt dat met de huidige wet- en regelgeving de gemeente meer zou moeten doen. Een positief voorbeeld van een prestatie van Woningbelang is dat Woningbelang mee doet aan vroeg signalering.

Gemeenten: Woningbelang heeft voldoende aandacht voor leefbaarheid

Woningbelang heeft voldoende aandacht voor de kwaliteit van wijken en buurten. Woningbelang doet het goed met betrekking tot bijvoorbeeld vroegsignalering en een multiproblematiek. Woningbelang heeft de instelling om multiprobleemsituaties tijdig onder controle te krijgen. Daarbij neemt Woningbelang haar taken serieus. Woningbelang wil ook actief zijn in de wijken met wijkplannen. Daar is Woningbelang een participerende partij. Woningbelang is ook actief met betrekking tot convenanten, bijvoorbeeld met betrekking tot hennepteelt.

Eén gemeente geeft aan dat zij zelf ook meer initiatief had mogen nemen, bijvoorbeeld bij het ontwikkelen en hanteren van wijkplannen. Woningbelang heeft daar wel aandacht voor gevraagd.

Overige belanghebbenden:

De overige belanghebbenden geven over het algemeen aan onvoldoende zicht te hebben op de prestaties van Woningbelang ten aanzien van de kwaliteit van wijken en buurten. Een zorginstelling merkt op dat Woningbelang er boven op zit. Woningbelang gaat goed met buurtgenoten in gesprek en is bereid om mee te werken. Opgemerkt wordt dat Woningbelang beperkt wordt door wet- en regelgeving. Woningbelang kan meer ‘out-of-the-box’ om zo toch een bijdrage te leveren.

Eén van de overige belanghebbenden geeft aan dat er samen met Woningbelang veel is geïnvesteerd in wijkplannen. Het proces is echter door de gemeente stopgezet. Het zou fijn zijn als Woningbelang meer de regierol zou willen oppakken om zodoende binnen de kaders van de herziene Woningwet toch een belangrijke bijdrage te leveren aan de kwaliteit van wijken en buurten. Woningbelang faciliteert en regisseert, andere partijen voeren uit.

Eén van de belanghebbenden vraagt aandacht voor het huisvesten van probleemgezinnen in één wijk, waardoor overlastsituaties kunnen ontstaan.

3.3.2 Relatie en communicatie

8,1 **De belanghebbenden waarderen de relatie en de communicatie met Woningbelang met een goed. Woningbelang is open en transparant en er is sprake van korte lijnen.**

HBV: Een zakelijke relatie, binnen een warme context

De HBV is tevreden over Woningbelang. Woningbelang is open en luistert naar de HBV. Woningbelang leidt daar waar nodig de leden van de HBV op, waardoor de HBV de ins en outs van Woningbelang kent.

De HBV geeft aan dat er sprake is van een zakelijke relatie, binnen een warme context. De directeur-bestuurder staat volledig achter samenwerking, evenals de manager Wonen. De HBV heeft zes keer per jaar overleg met het managementteam. Daarnaast is een keer per jaar een themadag, waarbij tevens andere belanghebbenden worden uitgenodigd. De vragen vanuit de HBV verlopen via de manager Wonen. Zij zet de vragen intern uit en daarbij antwoordt Woningbelang altijd tijdig en snel. De manager Wonen neemt tevens maandelijks deel aan de bestuursvergadering van de HBV. Het contact verloopt daardoor gestructureerd. De indruk bestaat dat de HBV altijd welkom is om e.e.a. te bespreken.

Opgemerkt wordt dat als er sprake is van een nieuwe medewerker bij Woningbelang dat de samenwerking en communicatie dan weer even aandacht vraagt. Het werken met een vast contactpersoon is prettig voor beide partijen.

Gemeenten: Woningbelang communiceert transparant, de relatie is goed

De gemeenten geven aan dat Woningbelang tijdig en transparant communiceert. De relatie met Woningbelang is overwegend goed. Woningbelang is een plezierige en sociale corporatie; open en toegankelijk. Daarbij was sprake van korte lijnen, waardoor snel geschakeld kan worden.

In één gemeente wordt opgemerkt dat de relatie op bestuurlijk niveau moeizamer verloopt. De oorzaak ligt ook zeker bij het bestuur van de gemeente. Daar worden gesprekken over gevoerd, maar het schuurt nog in enige mate. Als voorbeeld wordt het opstellen van beleid voor woonwagens, waarbij is gekozen om uit te saneren, aangehaald. Daarbij is overgegaan naar grondgebonden wonen. Een deel van de mensen is gehuisvest in de reguliere woningvoorraad, waardoor een grond voor grondgebonden wonen niet meer nodig is. Het bestuur van de gemeente onderkent de prestatie van Woningbelang niet.

Als kanttekening geeft één gemeente aan dat Woningbelang zo nu en dan dwingend communiceert. Woningbelang is op een aantal momenten ‘dwingend en arrogant’. Als voorbeeld wordt gewezen op de woningprogrammering of het tekort aan sociale woningen. Woningbelang verwacht van de gemeente dat zij dan de bouwlocaties aanbieden tegen een lage prijs. Woningbelang kijkt bij het realiseren van nieuwbouw alleen naar de bouwlocaties van de gemeente. Woningbelang verwacht van de gemeente dat zij de grond voor een laag bedrag beschikbaar stellen. Daarnaast stelt Woningbelang kleinere zaken aan de orde. Tegelijkertijd merkt de gemeente op dat deze houding tevens in de rollen van de verschillende partijen opgesloten ligt. Daarbij zijn de verwachtingen over en weer niet altijd helder en wordt elkaars houding niet begrepen.

Overige belanghebbenden:

De overige belanghebbenden geven aan dat de relatie en communicatie goed tot zeer goed is. Er is sprake van een vast contactpersoon, hetgeen de samenwerking makkelijker maakt door de korte en directe lijn. De communicatie is open en tijdig. Daarbij is sprake van samenwerking. Opgemerkt wordt dat een verschil van mening niet direct invloed heeft op de relatie, de relatie blijft goed.

De medewerkers van Woningbelang zijn goed benaderbaar zowel face to face als via de telefoon. Er is sprake van laagdrempeligheid. Woningbelang communiceert over het algemeen ook goed naar de overige belanghebbenden. Deze zijn hierdoor goed op de hoogte van wat Woningbelang gaat uitvoeren of heeft uitgevoerd.

Eén belanghebbende geeft als kanttekening aan dat er signalen zijn dat richting de individuele huurder de communicatie over de opvolging van afspraken soms achterblijft. Bij ‘grotere’ activiteiten worden de huurders echter wel goed bijgepraat en op de hoogte gehouden. Daarnaast wijst één belanghebbende op de (digitale) toegankelijkheid van de website. Eén van de zaken die daarbij voor verbetering vatbaar is, is de kleurstelling.

3.3.3 Invloed op beleid

8 **De belanghebbenden waarderen de invloed op beleid met een goed. De belanghebbenden zijn tevreden over de invloed op beleid en waarderen de bijeenkomsten die Woningbelang organiseert.**

HBV: De HBV wordt betrokken bij de ontwikkeling van beleid

De HBV mag voor wat betreft beleidsvorming vooraf meedenken. Woningbelang is hierin vrij open. Bij nieuw beleid wordt direct een afspraak gemaakt met de beleidsmedewerker. In het verleden kwam er een document waarop gereageerd kan worden. In het heden wordt de HBV betrokken: via gesprekken en brainstormsessies. Een voorbeeld van een positieve betrokkenheid bij de ontwikkeling van beleid betreft het huurbeleid. De HBV heeft met Woningbelang kunnen afspreken dat 70% van de woningvoorraad onder de eerste aftoppingsgrens blijft. Deze samenwerking komt tevens tot uitdrukking in het opstellen van de prestatieafspraken. Woningbelang en de HBV tekenden als een van de eerste de prestatieafspraken.

Incidenteel zijn onderwerpen al vooraf bepaald, waarbij Woningbelang aan de HBV vraagt: Zijn jullie het ermee eens? Opgemerkt wordt dat niet iedereen binnen de HBV op hetzelfde niveau zit. Door de mensen die snel van begrip zijn wordt zo nu en dan snel ingestemd, terwijl er behoefte is aan meer informatie. De HBV loopt echter altijd achter de kennis van de medewerkers van Woningbelang aan. De HBV realiseert zich dat de medewerkers van Woningbelang de professionals zijn en begrijpen dat Woningbelang afwegingen heeft te maken.

Gemeenten:

De gemeenten geven aan dat Woningbelang open staat voor de invloed op het beleid. De gemeente en Woningbelang bespreken hierbij de actuele volkshuisvestelijke opgaven. Daarbij wordt gesproken over hoe en wie de opgaven oppakt. Woningbelang denkt zo mee met de gemeente. Woningbelang staat ook open voor invloed van de omgeving. Zij hebben een belanghebbendenbijeenkomst georganiseerd en koppelen terug wat daar uit is gekomen.

Eén van de gemeenten ziet dat Woningbelang daarnaast haar verantwoordelijkheid neemt bij de opgaven die Vestia in de gemeente laat liggen. Daarnaast hebben de nodige overleggen plaatsgevonden over Vestia, zowel face-to-face als telefonisch. Daarbij was het altijd een kwestie van op een lijn komen te zetten: Wat is de laatste stand van zaken? Hoe staan we ervoor? In de formele overleggen zat uiteindelijk Vestia ook aan tafel.

Overige belanghebbenden:

De overige belanghebbenden geven aan (zeer) tevreden te zijn over de wijze waarop zij door Woningbelang worden betrokken bij het beleid. De georganiseerde bijeenkomsten met belanghebbenden worden goed bezocht en ook gewaardeerd. Een kanttekening is dat enkele overige belanghebbenden aangeven dat de opvolging van de uitkomsten van belanghoudersbijeenkomsten beter kan, er is weinig regie. Dat is een taak voor Woningbelang. Er is ook behoefte aan het meer aan de voorkant samen vormgeven van beleid. Nu is er vooral sprake van casuistiek. Door meer samen te werken, kan ook meer met een gemeenschappelijk standpunt met de gemeente worden geschakeld.

3.4 Boodschap

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

3.4.1 Goede punten

Huurdersvertegenwoordiging

- De samenwerking met de HBV en richting de huurders is goed. Woningbelang heeft bijvoorbeeld een open dag georganiseerd, waarbij het mogelijk was om een speeddate te houden met de directeur-bestuurder.
- De directeur-bestuurder is heel open en transparant. Hij betrekt alle belanghebbenden en is actief aanwezig bij bijeenkomsten of vergaderingen.
- De prestatieafspraken worden goed voorbereid met de HBV. Op deze wijze kunnen Woningbelang en de HBV samen optrekken in de richting van de gemeente.
- Bij onenigheid tussen leden van het bestuur van de HBV heeft Woningbelang direct gezorgd voor een mediator. Zij zien het belang in van de HBV. Woningbelang ondersteunt de HBV daar waar zij kan.

Gemeenten

- Woningbelang geeft goed invulling aan de prestatieafspraken. Woningbelang stuurt daarbij goed op resultaten. Zij hebben een doelmatige organisatie en toetsen ook de tevredenheid van huurders.
- Woningbelang treedt in overleg en zet zich in voor een prettige constructieve samenwerking.
- Woningbelang heeft meegedacht bij het oplossen van de problemen rondom Vestia.
- De manier waarop Woningbelang bereikbaar is, transparant is en zaken wil delen is positief
- Woningbelang is een volkshuisvester in hart en nieren.
- Woningbelang heeft zich ingezet voor starterswoningen en het oppakken van de volkshuisvestelijke opgave daaromtrent.
- Woningbelang zet zich goed in voor het huisvesten van statushouders.
- Woningbelang staat open voor een bijdrage, ook als verbinder tussen meerdere partijen.
- Woningbelang denkt mee en is een prettige sparringpartner. De relatie met Woningbelang is goed. Daarbij kijkt Woningbelang tevens naar het belang van de gemeente.
- Woningbelang zet zich in voor de primaire doelgroep in Bergeijk.

Overige belanghebbenden

- Woningbelang is goed actief en zichtbaar in de lokale gemeenschap.
- Woningbelang is buitengewoon geworteld, echt een woningcorporatie voor Valkenswaard.
- Woningbelang staat voor de kerntaak voor de primaire doelgroep; beschikbaarheid en betaalbaarheid.
- Woningbelang toont betrokkenheid bij haar huurders.
- Woningbelang opereert goed binnen de wettelijke kaders, ze proberen het meeste eruit te halen.
- Woningbelang pakt problemen adequaat en snel op.
- Woningbelang is een relatief kleine ‘speler’, maar ze timmeren goed aan de weg, bijvoorbeeld met bouw voor ouderen.

- Woningbelang heeft getoond het bredere maatschappelijke belang te dienen.
- Woningbelang biedt continuïteit in de volkshuisvesting in Valkenswaard. Woningbelang is een belangrijke speler in Valkenswaard.
- Woningbelang is een sociale en transparante corporatie, waarbij sprake is van korte lijnen.
- Woningbelang werkt op alle niveaus goed samen, bijvoorbeeld in de wijkteams en in PlanDOOR!.
- Woningbelang komt over als een toegankelijke en laagdrempelige corporatie voor huurders en belanghebbenden.
- De huisvesting van Woningbelang is laagdrempelig en straalt soberheid uit. Zij staan dichtbij de huurders en kennen de lokale omstandigheden.
- Woningbelang toont ondanks de schaalgrootte goede ambities, bijvoorbeeld met betrekking tot CO2-neutraliteit en gasloze woningen. Daarnaast is Woningbelang initiatiefrijk.
- Woningbelang excelleert in de adhoc problematiek. Indien er vragen zijn, dan is Woningbelang bereid om te helpen.
- Woningbelang is bereid om mee te denken. Daarnaast is er sprake van laagdrempelig contact.
- Woningbelang legt duidelijk uit wat er wel en niet mogelijk is.
- Woningbelang toont dat zij preventief wil werken, als het bijvoorbeeld niet goed gaat met een burger. Woningbelang toont zich betrokken.

3.4.2 Te verbeteren punten

Huurdersvertegenwoordiging

- Verbeter de communicatie in de richting van de reguliere huurder, met name de seniore huurder. Er lijkt incidenteel ruis op te lijn te zijn. Woningbelang organiseert wel bijeenkomsten, bijvoorbeeld over asbestsanering, maar een dergelijke bijeenkomst wordt dan door slechts vier huurders bezocht.
- Heb aandacht voor het tijdig informeren van de HBV, in het kader van voorbereiding. Woningbelang zit weliswaar bij veel beleidsontwikkelingen vroeg aan tafel, maar incidenteel zou de HBV nog eerder geïnformeerd willen worden, bijvoorbeeld door informatie voor een bijeenkomst vooraf toe te sturen. Op deze wijze kunnen zij beter voorbereid zijn en gericht vragen stellen. Met name omdat niet alle leden van de HBV in staat zijn om zonder voorbereiding direct mee te praten.

Gemeenten

- Stem samen met de gemeente Valkenswaard de planning met betrekking tot bijvoorbeeld nieuwbouw meer af. De gemeente en Woningbelang moeten zicht hebben op elkaars acties, met name omdat er op een aantal onderwerpen sprake is van wederzijdse afhankelijkheid.
- Stuur niet alleen op het beperken van onrendabele toppen.
- Wees minder risicomijdend. Woningbelang is heel risicomijdend en gericht op details (bijvoorbeeld de grote van kavels). Het positieve is dat het daardoor past binnen de visie van Woningbelang en dat Woningbelang zich betrouwbaar toont.
- Zet meer in op het huisvesten van statushouders. Woningbelang had zich iets meer mogen inzetten in het huisvesten van statushouders (risicomijdend). De gemeente en Woningbelang hebben afspraken gemaakt over het naar rato huisvesten van statushouders. Echter, toen de nood heel hoog was, had Woningbelang meer mogen meedenken in de oplossingen.

Overige belanghebbenden

- Neem meer de regierol, zodat de voornemens uit de belanghoudersbijeenkomsten ook een betere opvolging krijgen.
- Bouw meer voor senioren, zodat de doorstroming opgang komt en jongeren zo ook meer mogelijkheden krijgen.
- Informeer de huurders net zo goed als de leden van de wijkcommissies, vooral de terugkoppeling van uitgezette maatregelen kan beter en sneller.
- Maak wat meer gebruik van de signalerende functie die vrijwilligers hebben en geef omgekeerd ook meer signalen door aan maatschappelijke organisaties op basis van huis- of wijkbezoeken. Vroegtijdige signalering is zeer waardevol.
- Vier de successen! Woningbelang presteert goed, maar toont valse bescheidenheid.
- Word bewust van de toegankelijkheid van de website en doe aanpassingen.
- Word de smeerolie in de wijken en buurten. Woningbelang is, evenals andere corporaties, als gevolg van landelijk beleid meer op de harde kant gaan sturen en minder op de sociale kant. Daar waar voorheen de huismeester van de corporatie ook een 'sociale taak' had, ligt dit nu meer bij gemeenten die dit naar eigen believen oppakken en vaak pas later signaleren en escaleren. In het verlengde wordt de 'smeerolie' in de wijken en buurten gemist: de smeerolie van iemand van een woningcorporatie die aandacht heeft voor de situatie achter de voordeur. De corporaties hebben zich daarbij teruggetrokken. Er wordt meer gewerkt vanuit overkoepelende sociale wijkteams.
- Kom meer onder de aandacht bij belanghebbenden buiten het werkgebied. Een aandachtspunt is dat Woningbelang eigenlijk scherper en frequenter een informatiebrief zou kunnen verspreiden om meer onder de aandacht te komen, met name voor de belanghebbenden die verder weg zijn gelegen. Op deze wijze blijven zij beter op de hoogte van de lokale ontwikkelingen.
- Communiceer samen met de politie op managementniveau: beelden delen en af stemmen.
- Bespreek samen met de politie wat in het kader van de WPG mogelijk is. Als er regelmatig overleg is, dan kan deze problematiek ook besproken worden.
- Geef meer kleuring aan de positie van Woningbelang, de positie van de randgemeenten en de volkshuisvestelijke opgaven. De huidige koers zou kunnen komen vanuit een willekeurige andere gemeente, de lokale kleur ontbreekt. Daar zou tevens het gesprek over aangegaan kunnen worden met corporaties in de regio.
- Denk meer out-of-the-box, zoek meer de randen van de wet- en regelgeving op.
- Heb aandacht voor het toewijzingsbeleid. In Valkenswaard ontstaan er bepaalde wijken met veel goedkope woningen waar veel mensen met een rugzak bij elkaar wonen. In deze wijken kunnen problemen ontstaan.

3.4.3 Adviezen

Huurdersvertegenwoordiging

- Zet samen met andere corporaties en/of Aedes meer druk op de overheid om mogelijk te maken dat de corporatie(s) zich meer in te kunnen gaan zetten voor de middeninkomens.
- Ga zo door: Zorg dat wat goed gaat, goed blijft gaan.
- Zorg voor continuïteit als de directeur-bestuurder vertrekt of met pensioen gaat, met name ten aanzien van de invloed op beleid en de zeggenschap van de huurders via de HBV.

Gemeenten

- Blijf bouwen. Het realiseren van nieuwbouw is belangrijk voor Valkenswaard. Ondanks de verwachtte krimp op termijn en de daarbijbehorende inbeperkingen vanuit de provincie. Het wordt anders ook een zelfbevestigend principe.

- Heb aandacht voor de bestuurlijke relaties; heb daar voldoende gevoel bij. De oorzaak ligt in het verleden. De beeldvorming van het verleden wordt binnen de gemeente overgegeven naar het heden. Daar wordt niet meer gekeken naar de prestaties van het heden. Tegelijkertijd moet Woningbelang eveneens het verleden loslaten.
- Ga vooral zo door. Goed is normaal voor Woningbelang. Woningbelang is een hele prettige corporatie om mee samen te werken.
- Geef meer inzicht in de prestaties van Woningbelang in zowel Valkenswaard als Bergeijk: Wat doet Woningbelang waar?
- Neem de gemeenteraad van Bergeijk mee in terug en vooruitkijken. Woningbelang heeft meerdere keren de gemeenteraad meegenomen (positief!). Voor de toekomst zou het wenselijk zijn als daar nog meer aandacht voor komt, niet alleen met betrekking tot het heden, maar ook met betrekking tot de toekomst.
- Kom eens met een initiatief om verder te investeren in duurzaamheid. De gemeente Bergeijk heeft subsidies voor huiseigenaren, maar voor huurders is het lastiger.

Overige belanghebbenden

- Ga nog meer aan de voorkant van het beleidsproces met de (overige) belanghebbenden om tafel. Hierdoor wordt gezamenlijk geinventariseerd wat er voor ontwikkelingen zijn en hoe daar op ingespeeld kan worden door welke partner. Dit maakt opvolging en prioritering ook makkelijker.
- Neem ook zelf meer contact op met de wijkcommissie om te vragen waar behoefte aan is. Het is nu erg eenzijdig vanuit de wijkcommissie naar Woningbelang toe.
- Ga naast de formele contacten ook wat meer de informele contacten aan.
- Communiceer vroegtijdig en proactief het beleid van Woningbelang en wat Woningbelang eventueel voor de ouderen kan betekenen. Veel ouderen hebben vragen over het langer thuis blijven wonen, waarbij sprake is van onzekerheid.
- Continueer de samenwerking. Woningbelang is een zeer waardevolle en gewaardeerde samenwerkingspartner voor Cordaad. De wens bestaat daarom dat deze samenwerking wordt gecontinueerd en zo mogelijk zelfs wordt uitgebreid. Cordaad en haar vrijwilligers staan hier zeer voor open.
- Wees meer zichtbaar, Woningbelang zou meer naar buiten kunnen treden.
- Leg meer nadruk op duurzaamheid. Woningbelang zou meer nadruk kunnen leggen op duurzaamheid, breder dan alleen het verduurzamen van woningen. Daarbij zou SMART-geformuleerd moeten worden wat daarmee bedoeld wordt.
- Deel de zorgen! Woningbelang hoeft niet alles alleen op te pakken. De samenwerking met Woningbelang zou ook uitgebreid kunnen worden.
- Ga door met energiezuinigheid/duurzaamheid van de woningvoorraad.
- Heb aandacht voor continuiteit. Hoe wordt de continuïteit van Woningbelang geborgd bij een eventuele wisseling van de wacht? Wat wil je dan behouden? Woningbelang is een laagdrempelige en flexibele corporatie. Dat moet behouden blijven. Woningbelang nam altijd stelling in, ook in samenwerking met de grotere corporaties. Door de striktere scheiding tussen de ‘stenen’ en de ‘zorg’ zijn corporaties meer risicomijdend geworden. Een kleine corporatie als Woningbelang kan juist flexibel blijven.
- Profileer meer ten aanzien van innovatie en nieuwe ontwikkelingen, bijvoorbeeld ‘slimme’ huizen en domotica.
- Ga met zorgaanbieders om te tafel om de toekomstige ontwikkelingen van decentralisatie te bespreken en zodoende te anticiperen op de ontwikkelingen. Het herhuisvesten van bijzondere doelgroepen in de wijken en buurten zorgt voor een toenemende vraag en (mogelijk) toenemende overlastproblematiek.

- Doe meer ‘leentjebuur’ bij andere corporaties op verschillende (complexe) onderwerpen, bijvoorbeeld met betrekking tot duurzaamheid, gezamenlijke inkoop en uitwisseling van personeel. Daar liggen mogelijkheden om de samenwerking te versterken zonder de eigenheid van de verschillende corporaties te verliezen.
- Probeer nog actiever bij het sociaal team aan te sluiten. Woningbelang zou incidenteel direct casussen kunnen bespreken in het sociaal wijkteam. Het signaleringsoverleg is in het verleden afgeschaft. Dus zeker zolang het er niet is, kom dan ook naar het sociaal wijkteam.

4 Presteren naar Vermogen

4.1 Inleiding

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

- Financiële continuïteit;
- Doelmatigheid;
- Vermogensinzet.

4.2 Financiële continuïteit

8

Onder het prestatieveld financiële continuïteit valt de mate waarin de corporatie haar maatschappelijk vermogen duurzaam op peil houdt. Hierbij is gekeken of de corporatie voldoet aan de externe en algemene toezichtseisen voor vermogen en kasstromen en de mate waarin deze zijn geborgd in de organisatie.

Woningbelang voldoet aan de externe en algemene toezichteisen voor vermogen en kasstromen. De commissie stelt vast dat Woningbelang voldoet aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de positieve afwijkingen van de normen van de externe toezichthouder en de wijze waarop de solide financiële positie is bereikt.

Tabel 4.1 Financiële ratio's Woningbelang

Parameter	Norm	2014	2015	2016	2017
Solvabiliteit o.b.v. bedrijfswaarde	>20%	27,2%	31,0%		
Solvabiliteit o.b.v. marktwaarde	>40%			77,9%	79,9%
ICR	>1,4	2,4	2,6	2,9	2,5
DSRC	>1,0	1,6	1,3	1,4	1,9
Loan to Value	<75%	52,1%	42,6%	47,4%	58%

Solvabiliteit

De solvabiliteitsratio is een balansratio, die de omvang van het eigen vermogen van de corporatie in relatie tot het totale vermogen meet. De norm van het WSW is minimaal 20%. Woningbelang heeft over de periode van 2014 tot en met 2017 in ruime mate voldaan aan de norm.

Interest Coverage Ratio

De Interest Coverage Ratio (ICR) is een kasstroomratio die meet in hoeverre de corporatie in staat is (geweest) de rente-uitgaven op vreemd vermogen te voldoen uit de kasstroom uit operationele activiteiten. De norm van het WSW is minimaal 1,4. Woningbelang heeft over de periode van 2014 tot en met 2017 in ruime mate voldaan aan de norm.

Debt Service Coverage Ratio

De Debt Service Coverage Ratio (DSCR) is een kasstroomratio die meet in hoeverre de corporatie in staat is om voldoende kasstromen te genereren om, indien nodig, voldoende aflossingen op vreemd vermogen te kunnen doen (aflossing + rente). De norm van het WSW is minimaal 1,0. Woningbelang heeft over de periode van 2014 tot en met 2017 in zeer ruime mate voldaan aan de norm.

Loan to value

De Loan to Value (LTV) is een balansratio, die meet in hoeverre de kasstroom genererende capaciteit van de portefeuille op lange termijn, gemeten aan de hand van bedrijfswaarde van de portefeuille vastgoed in exploitatie, in een gezonde verhouding staat tot de schuldpositie. De norm van het WSW is maximaal 75%. Woningbelang heeft over de periode van 2014 tot en met 2017 in ruime mate voldaan aan de norm.

Beleid

Woningbelang heeft de goede financiële positie actief bereikt en adequate maatregelen getroffen om de positie te borgen. Woningbelang beschikt hiervoor bijvoorbeeld over een treasury statuut, dat jaarlijks getoetst wordt op actualiteit. In dit statuut is opgenomen dat zoveel mogelijk gefinancierd moet worden met intern beschikbare middelen. Dit principe heeft een gunstig effect op de Loan to Value.

Beoordeling

De kaders en uitgangspunten die voor Woningbelang gelden voor het resultaatgebied “Financiële continuïteit waarborgen” zijn vastgelegd in het financieel beleid. Van dit beleid is het onderdeel Financiële continuïteit apart benoemd en in een duidelijk stroomschema vastgelegd.

Woningbelang heeft indicatoren samengesteld die iets zeggen over haar financiële positie. Deze vallen uiteen in twee groepen: de primaire kengetallen en de secundaire kengetallen. De primaire kengetallen betreffen de kengetallen die door de toezichthouders worden gehanteerd. De secundaire kengetallen geven meer detailinzicht in de (ontwikkeling van) de financiële continuïteit. Het geheel is een mix van eenheden die iets zeggen over kasstromen, rendement, solvabiliteit, efficiency en risicoprofiel. Het rapporteren over deze kengetallen maakt onderdeel uit van de Planning & Control cyclus.

Periodiek worden middels een dashboard de genoemde kengetallen bewaakt, zodat zonodig kan worden bijgestuurd. In het dashboard zijn de actuele scores en de norm opgenomen en wordt via een stoplichtmodel met pijlen ook de trend aangegeven.

Bij het ondernemingsplan is een financiële meerjarenbegroting opgesteld. Hieruit blijkt dat met de voorgenomen activiteiten het voortbestaan in financiële zin nog steeds geborgd is.Het beleid bij Woningbelang is dat er geen investeringsverplichtingen worden aangegaan voordat zeker is dat de financiële huishouding in balans blijft en dat zekerheid bestaat dat de financiering (nu en in de toekomst) mogelijk is. Woningbelang vermijdt daartoe risicovolle grondposities of onbeheersbare verplichtingen. Om dit te borgen heeft Woningbelang de spelregels met betrekking tot investeringen opgenomen in het Investeringsstatuut en spelregels rond de financiering van projecten in het treasurystatuut.

Woningbelang had overigens al een investeringsstatuut en een treasury-statuut al voor de invoering van de herziene Woningwet in gebruik. Onderstaand wordt kort op deze statuten ingegaan.

Investeringsstatuut

Hierin is opgenomen hoe verantwoord wordt geïnvesteerd en hoe dit wordt geborgd. Hiertoe wordt ingegaan op de wijze waarop de investeringsbeslissingen worden genomen, welke criteria daarbij gelden en de verschillende maatregelen die Woningbelang neemt om het totale projectontwikkelproces te beheersen. De aandacht voor de financiële impact van investeringen komt in dit statuut uitvoerig aan bod. Ieder project wordt getoetst op een IRR. De ondergrens van de IRR is 2,1.

Treasurystatuut

Treasury waarborgt de continuïteit door enerzijds een blijvende toegang tot geld- en kapitaalmarkten te verschaffen. Anderzijds bewaakt Treasury de risicoposities van Woningbelang. Het Treasurybeleid beschrijft op hoofdlijnen het te voeren Treasurybeleid voor de lange termijn. In het Treasurystatuut is het beleid verder uitgewerkt. Het statuut bevat de kaders en spelregels van de Treasury activiteiten. De tactische en operationele uitwerking van het beleid wordt jaarlijks beschreven in de Treasuryparagraaf bij de begroting.

Risicomanagement

In de bedrijfsvoering neemt risicomanagement een belangrijke plaats in. Jaarlijks wordt een inventarisatie van alle risico's gemaakt en wordt bepaald aan welke risico's er extra aandacht moet worden besteed gedurende het jaar. Halverwege het jaar volgt vervolgens een tussenevaluatie en na afloop van ieder jaar volgt een evaluatie. Beiden onderdelen worden aan het MT en de RvC voorgelegd.

4.3 Doelmatigheid

9

Onder het prestatieveld doelmatigheid valt de mate waarin de corporatie in vergelijking met andere corporaties een sobere en doelmatige bedrijfsvoering aan de dag legt en efficiënt omgaat met de beschikbare middelen. De minimale eis voor een 6 in de methodiek 5.0 is dat de corporatie een sobere en doelmatige bedrijfsvoering heeft in vergelijking met andere corporaties. De commissie stelt vast dat Woningbelang voldoet aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de afwijking ten opzichte van het landelijk gemiddelde, het gevoerde beleid om doelmatig en sober te zijn en te blijven en de wijze waarop op praktische wijze de gehele organisatie bij deze doelen zijn betrokken.

Hieronder worden in tabel 3.1 de CiP-gegevens weergegeven.

Tabel 4.2 Kengetallen doelmatigheid Woningbelang

	2014	2015	2016
Beinvloedbare netto bedrijfslasten (€)			
- Corporatie	545	515	514
- Referentie (S: 2.500 tot 4.999 woningen)	916	867	808
- Landelijk	923	853	790
Personeelskosten per fte (x €1.000)			
- Corporatie	68	68	65
- Referentie (S: 2.500 tot 4.999 woningen)	76	n.b.	62
- Landelijk:	74	n.b.	74
Aantal verhuureenheden per fte			
- Corporatie (incl. onderhoudsdienst)	109	112	108
- Corporatie (excl. onderhoudsdienst)	122	127	122
- Referentie (S: 2.500 tot 4.999 woningen)	108	110	134
- Landelijk	102	106	106

Bron: Corporatie in Perspectief, verslagjaar 2016, Corporatie Benchmark Centrum.

De bovenstaande tabel toont dat de hoogte van de bedrijfslasten van Woningbelang over de periode van 2014 tot en met 2016 in ruime mate onder het landelijke gemiddelde ligt. In de Aedes

Benchmark 2017 (over 2016) scoort Woningbelang een A-score. Op de andere kengetallen scoort Woningbelang eveneens beter dan het landelijk gemiddelde.

Naast goede scores op de benchmark is het belangrijk dat deze scores op een juiste wijze zijn bereikt. Daarom is ook gekeken naar het kostenbewustzijn binnen Woningbelang. Gebleken is dat Woningbelang blijvende aandacht heeft voor 'sober en doelmatig'. Daarbij is de norm niet gestoeld op de kosten bij collega-corporaties, maar worden marktpartijen als benchmark gehanteerd.

Om haar kosten te verlagen, heeft Woningbelang de afgelopen jaren onder meer de organisatiestructuur vereenvoudigd, gestuurd op procesgericht werken, de Lean verbetermethodiek geïmplementeerd en competentiemanagement ingevoerd.

Sinds 1 oktober 2015 bestaat het managementteam uit de directeur-bestuurder en twee managers. In 2017 is Woningbelang teruggegaan naar een directeur-bestuurder met drie managers in verband met de toenemende werkdruk. Tijdens het interview met de RvC geeft deze aan dat het kostenbewustzijn geworteld is in de cultuur en in de mensen van Woningbelang zit. Dit beeld is bevestigd tijdens de interviews met medewerkers en bestuur van Woningbelang.

Om de beïnvloedbare kosten blijvend te reduceren is een groep binnen Woningbelang lean trainingen gaan volgen. Hierbij is onderzocht waar processen gestroomlijnd konden worden. Als gevolg van deze procesverbeteringen heeft Woningbelang bij natuurlijk vertrek van mensen, deze niet hoeven te vervangen.

Bijzonder is dat alle medewerkers lean trainingen krijgen. Hierbij volgt iedereen het yellow belt programma en gaan enkelen door voor de green belt. Woningbelang heeft aan kostenbewustzijn en verbeteren ook praktisch handen en voeten gegeven door het onderwerp te koppelen aan het makkelijk te hanteren motto: 'Woningbelang elke dag beter'. Hierdoor zijn medewerkers alert op mogelijkheden processen te verbeteren of kosten te besparen en kan dit eenvoudig worden geduid met het motto. Een voorbeeld op kleinere schaal is het verplaatsen van het frankeerapparaat zodat niet iedereen steeds ver hoeft te lopen.

Uit het voorgaande blijkt dat Woningbelang niet alleen goed scoort ten opzichte van het landelijk gemiddeld, maar ook serieus werk heeft gemaakt om een sobere en doelmatige corporatie te zijn en te blijven. De visitatiecommissie beoordeelt 'doelmatigheid' daarom met een 9.

4.4 Vermogensinzet

8

Onder het prestatieveld vermogensinzet valt de wijze waarop de corporatie de beschikbaarheid en de inzet van haar vermogen voor maatschappelijke prestaties verantwoordt. De commissie stelt vast dat Woningbelang voldoet aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de diepgang van de analyses die ten grondslag liggen aan investeringsbeslissingen en de wijze waarop maatschappelijke belangen worden afgewogen in deze analyses. In de investeringsbeslissingen wordt ook de analyse toegelicht. Woningbelang communiceert ook haar vermogensinzet op uitgebreide wijze naar de buitenwereld.

Woningbelang stelt ieder jaar een begroting op met twee scenario's. De begroting geeft een doorkijk voor de komende vijf jaar en is gebaseerd op het ondernemingsplan. Op basis van het ondernemingsplan is een jaarlijks activiteitenoverzicht gemaakt dat financieel is vertaald in het

eerste scenario van de taakstellende begroting en een meerjarenprognose voor de komende vijf jaar. Het tweede scenario wordt opgesteld met de redelijkerwijs te verwachten nieuwbouwprojecten en investeringen voor de komende vijf jaar. Het tweede scenario is de input voor de DPI (prospectieve informatie aan de Autoriteit Woningcorporaties (Aw)).

In de begroting wordt de koppeling gelegd met de doelstellingen uit het ondernemingsplan en de relevante ontwikkelingen. Daarnaast worden onder andere het financieel beleid en de belangrijkste risico's voor het realiseren van de doelstellingen geduid.

In de begroting zijn de door de RvC geformaliseerde nieuwbouwprojecten opgenomen. Over het uitvoeren van nieuwe projecten vindt aparte besluitvorming plaats met de daarbij behorende risicoanalyse en financiële consequenties vertaald in een meerjarenprognose. De projecten worden geformaliseerd door de RvC.

Woningbelang doet onderzoek naar de vraag naar betaalbare woningen om de vraag op basis van de eigen inschattingen te onderbouwen. Daarbij maakt Woningbelang soms de keuze om nu meer te investeren met het oog op de toekomst.

4.5 Beoordeling

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

Tabel 4.3 Presteren naar Vermogen

Meetpunt	Cijfer	Weging	Eindcijfer
Financiële continuïteit	8	30%	8,3
Doelmatigheid	9	30%	
Vermogensinzet	8	40%	

5 Presteren ten aanzien van Governance

5.1 Inleiding

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

- Besturing;
- Intern toezicht;
- Externe legitimering en externe verantwoording.

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

5.2 Besturing

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

5.2.1 Plan

8 **In methodiek 5.0 wordt onder 'Plan' verstaan dat de corporatie een goed in de organisatie en de omgeving verankerd professioneel planningsproces heeft. Om hier een oordeel over te kunnen vormen, wordt ingegaan op het vastleggen van een actuele visie op haar eigen positie en toekomstig functioneren en op de vertaling van de visie naar strategische en tactische doelen, operationele activiteiten en financiële randvoorwaarden.**

Visie

8 In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie een actuele visie heeft vastgelegd op haar eigen positie en toekomstig functioneren. De commissie stelt vast dat Woningbelang voldoet aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege het toepassen van scenario analyses en de aandacht voor het actueel houden van de visie.

Aan de basis van de PDCA-cyclus van Woningbelang staat de strategienota. Op basis van de strategienota wordt met een frequentie van 3 jaar een ondernemingsplan opgesteld. In het ondernemingsplan worden de ambities van Woningbelang zo concreet mogelijk geformuleerd.

In de periode van 2014 tot en met 2017 waren twee strategienota's en twee ondernemingsplannen van kracht:

- Strategienota 'Een toekomstig bestendig Woningbelang' (2012)
- Ondernemingsplan 'Alles op alles om wonen betaalbaar te houden' (2014-2016)
- Strategienota 'Een toekomstig bestendig Woningbelang' (2017-2019)
- Ondernemingsplan 'Samenwerken aan betaalbaar en duurzaam wonen' (2017-2019).

In de Strategienota 'Een toekomstbestendig Woningbelang' is een analyse gemaakt van het lokale speelveld en de ontwikkelingen in het speelveld. Daarnaast zijn vier toekomstscenario's gebruikt voor de positie van woningcorporaties en is een analyse gemaakt van de maatschappelijke

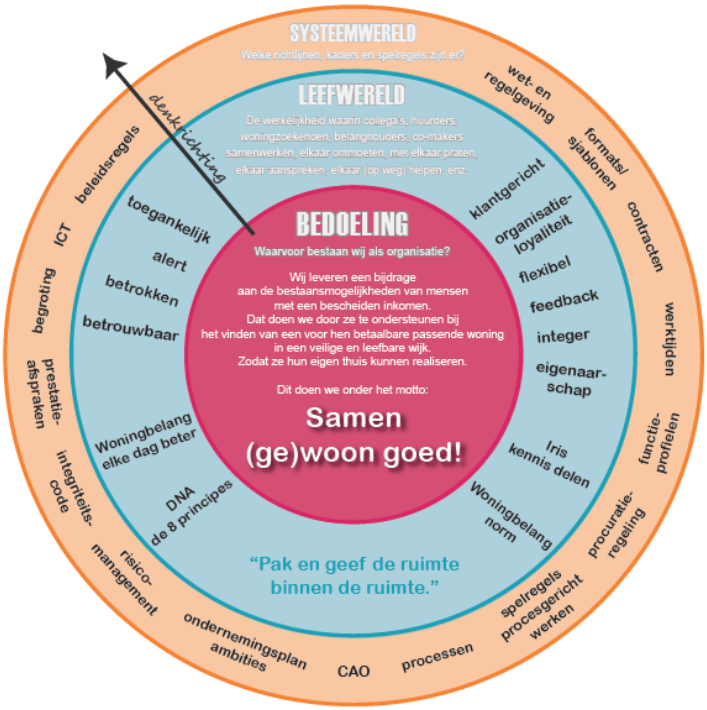
prestaties in de vorige ondernemingsplanperiode. Deze analyses hebben geleid tot de algemene strategie van Woningbelang. In het ondernemingsplan ‘Samenwerken aan betaalbaar en duurzaam wonen’ zijn de ambities tot stand gekomen aan de hand van:

- Een visie vanuit Woningbelang;
- Een analyse van de markten in Valkenswaard en Bergeijk;
- De uitgangspunten van het Strategische Voorraadbeleid (wensportefeuille);
- De pijlers en bouwstenen;
- Een concurrentieanalyse en een risicoprofiel;
- Een SWOT-analyse.

De leden van de RvC hebben middels een aparte bijeenkomst met bestuur en managementteam van Woningbelang een actieve rol gespeeld bij het tot stand komen van de visie en strategie. Door het houden van een belanghebbenden bijeenkomst zijn de gemeenten, huurders en overige belanghebbenden betrokken bij de ontwikkeling van het ondernemingsplan.

Als basis voor het handelen van Woningbelang wordt gebruik gemaakt van een model ‘Bedoeling’. In het model wordt vanuit ‘de bedoeling’ gewerkt naar een leefwereld en een systeemwereld. Het model geeft Woningbelang richting in denken en doen.

Figuur 2: Woningbelang werkt vanuit ‘de Bedoeling’



Bron: Woningbelang (2018)

Vertaling doelen

8 In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie haar visie heeft vertaald naar strategische en tactische doelen en operationele activiteiten en naar financiële randvoorwaarden op een wijze dat deze te monitoren zijn. De commissie stelt vast dat Woningbelang voldoet aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de wijze waarop de doelen zijn gekoppeld aan de bovenliggende strategische en volkshuisvestelijke doelen en de wijze waarop zij SMART zijn geformuleerd.

Omdat de ondernemingsplannen een looptijd hebben van drie jaar maakt Woningbelang een vertaalslag naar een jaarplan. Het jaarplan dient als basis voor de jaarlijkse vast te stellen prestatieafspraken tussen de bestuurder en de RvC. De doelen (cq. tussendoelen per jaar) worden vertaald naar jaarlijks te behalen ambities/normen, die worden vastgelegd in een dashboard. Daarbij zijn tevens proceseigenaren en budgetten vastgelegd. Op deze wijze worden de ambities en de bijbehorende normen duidelijk voor de hele organisatie. Het dashboard vormt hiermee de basis voor continue sturing op de voortgang. In het ondernemingsplan zijn op verschillende thema's SMART-geformuleerde doelstellingen vastgelegd.

De financiële vertaling op basis van het vastgestelde ondernemingsplan (en daarvan afgeleide jaarplan) komt telkens terug in de begroting en meerjarenprognose. In geval van nieuwe omstandigheden van materieel belang wordt middels simulaties in de vorm van een Monte Carlo-analyse inzicht gegeven in de meest restrictieve kengetallen/risico's. Voorbeelden hiervan zijn het beschouwen van de impact van de verhuurderheffing en het transformeren van de woningvoorraad naar CO2-neutraal. Daarnaast worden indien nodig specifieke scenario's van de meerjarenprognose opgesteld om de impact van bijvoorbeeld nieuw beleid, nieuwe ambities en nieuwe projecten door te rekenen.

5.2.2 Check

8 **In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie beschikt over een monitoring en rapportagesysteem waarmee periodiek gevolgd en gemeten wordt hoe de voorgenomen prestaties vorderen. De commissie stelt vast dat Woningbelang voldoet aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de uitgebreidheid van de rapportages, de aansluiting op de strategische doelen en de rapportage tool waarmee real time inzicht in de ontwikkeling van de belangrijkste kengetallen en KPI-en mogelijk is op diverse inzichtniveaus.**

Woningbelang maakt voor het monitoren van de prestaties gebruik van verschillende sturingsmechanismen.

- Dashboard/Balanced Scorecard: Het belangrijkste instrument om continu te meten hoe het staat met de ambities van Woningbelang is het dashboard.
- Voortgangsrapportage per RvC-vergadering: Bij elke reguliere RvC-vergadering worden de laatste ontwikkelingen gedeeld met de RvC in de voortgangsrapportage.
- Periodieke signalering: Kengetallen en budgetuitputting van de belangrijkste budgetten worden per kwartaal gerapporteerd aan het managementteam en aan de RvC. In deze periodieke signalering ligt de nadruk op zaken die afwijken.

Dashboard/Balanced scorecard

Woningbelang is in 2007 gestart met het vertalen van ambities uit het ondernemingsplan naar een ‘balanced scorecard’. In eerste instantie zijn de destijds geformuleerde KPI’s per ambitie in een Exceloverzicht opgenomen, die maandelijks werd gerapporteerd. Woningbelang heeft in het kader van professionalisering echter een applicatie aangeschaft. De applicatie maakt het enerzijds mogelijk om koppelingen tussen KPI’s en (primaire) systemen te borgen en anderzijds om de output (het maandelijkse dashboard) breed beschikbaar te kunnen stellen aan alle medewerkers.

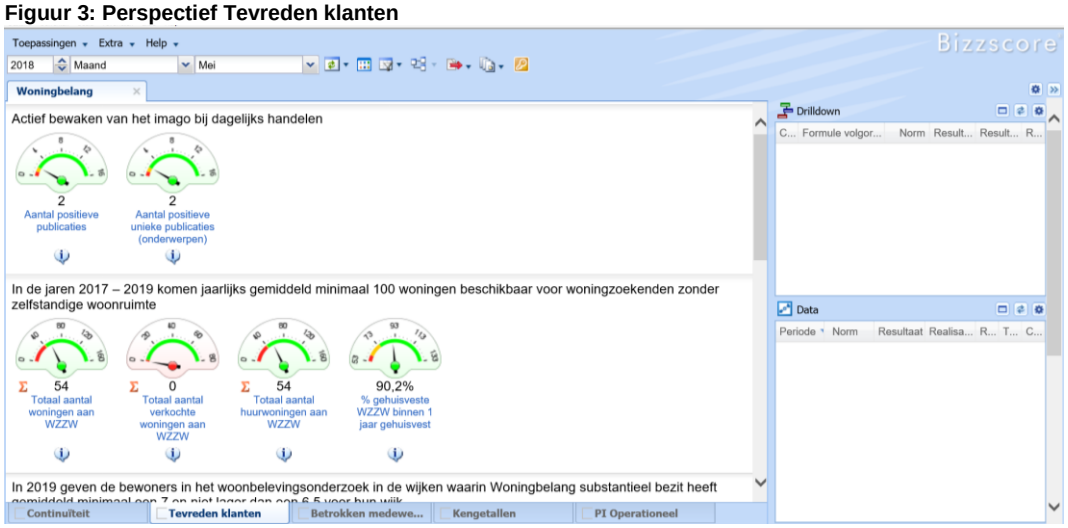
Naast een koppeling met diverse databases worden daarnaast door middel van het systeem van Woningbelang zaken gemeten middels enquêtes. Bijvoorbeeld de KPI ‘Waardering van het werk bij Woningbelang’ wordt middels een geautomatiseerde wekelijkse enquête voorgelegd aan alle medewerkers. Tot slot is noemenswaardig dat de KPI’s uit het systeem zichtbaar zijn in de applicatie waarin onze processen staan beschreven het ‘Klant-tot Klant-systeem’. Bij het raadplegen van een proces(stap) is de performance van het proces dus zichtbaar.

De opbouw van het dashboard volgt de opbouw van de vastgestelde strategie. Binnen deze strategie zijn drie pijlers prominent:

- Continuïteit
- Tevreden klanten
- Betrokken medewerkers

De ambities uit het ondernemingsplan worden telkens gekoppeld aan een van bovenstaande pijlers. Als voorbeeld is onderstaand de pijler ‘Tevreden klanten’ weergegeven.

Figuur 3: Perspectief Tevreden klanten



Sinds de implementatie van het continu monitoren/meten van ondernemingsdoelstellingen is het binnen Woningbelang de norm geworden om snel te acteren.

Specifiek voor het continu meten en bijsturen op de dienstverlening is een tweede dashboard in gebruik. Het tweede dashboard dient feitelijk volledig om één van de voorwaarden voor succes te borgen zoals opgenomen in het Ondernemingsplan 2017-2019. De bijbehorende ambitie is: Klantgerichte organisatie – Het verbeteren van de dienstverlening van een 7,8 (eind 2016) naar een 8 in 2019 in de Aedes benchmark.

Om dit te bereiken wenst Woningbelang continu inzicht in hoe de huurders de dienstverlening ervaren. Woningbelang is derhalve overgestapt van een keer per jaar de klanttevredenheid meten naar continu meten. Door huurders meteen naar hun ervaringen te vragen nadat ze een proces doorlopen hebben, wordt waardevolle informatie verkregen en is het mogelijk om direct bij te sturen op onderliggende oorzaken van een hoge of juist lage waardering. In geval van structurele tekortkomingen in de dienstverlening kan op basis hiervan eventueel direct het proces worden aangepast. Aansluitend op de onderwerpen in de Aedes Benchmark meet Woningbelang de volgende klantprocessen continu:

- Nieuwe huurder;
- Vertrokken huurder;
- Reparatieverzoek.

Het dashboard geeft meters per proces. Daarnaast is het mogelijk om ook gedetailleerd te beoordelen waar de resultaten uit voort komen. Het is mogelijk om per huurder de ervaringen en de tevredenheid te bekijken. Daarnaast worden de resultaten uitgesplitst per medewerker en per bedrijf (in geval van onderhoud).

Kwartaalrapportages

De kwartaalrapportages zijn verdeeld in drie delen: de begroting ten opzichte van de gerealiseerde prestaties, de kengetallen voor de RvC en een toelichting op de prestaties. Bij de voortgangsrapportage is de indeling aan de hand van de drie maatschappelijke vraagstukken van het ondernemingsplan 2017 – 2019 gevolgd: de beschikbaarheid van betaalbare huisvesting, levensvatbare wijken en een duurzame samenleving.

In de voortgangs- en eindrapportages voor de RvC zijn de verschillende onderwerpen rood, groen, grijs of geel gemarkeerd, verwijzend naar de stand van zaken. Daarnaast is ingevoerd dat er tevens terugkoppeling komt op de projecten die zijn goedgekeurd door de RvC. Er zijn hierdoor goede koppelingen te leggen tussen de rapportage en de uit te voeren projecten.

5.2.3 Act

8 **In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie bijstuurt indien zij afwijkingen heeft geconstateerd door in eerste instantie actie te ondernemen om doelen alsnog te realiseren en in tweede instantie door de doelen zelf aan te passen. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de grondige analyses bij het constateren van afwijkingen en het tijdig ondernemen van actie door het continu meten van prestaties.**

Woningbelang maakt voor het monitoren van prestaties en het daarbij acteren indien afwijkingen ten opzichte van de doelstellingen zich voordoen gebruik van de beschreven ‘sturingsmechanismen’. Het continu monitoren aan de hand van het dashboard maakt het mogelijk om tijdig bij te sturen. De resultaten worden wekelijks beschouwd. Indien noodzakelijk wordt het proces door de proceseigenaar aangepast. Voor wat betreft het monitoren van de dienstverlening wordt, als een huurder toestemming heeft gegeven om zijn/haar gegevens kenbaar te maken, contact gelegd met de huurder bij een lage waardering of kritische opmerkingen.

Daarnaast heeft de visitatiecommissie uit de bestudering van de aangeleverde informatie en de interviews met RvC, de directeur-bestuurder en het managementteam geconstateert dat Woningbelang tijdig bijstuurt op basis van goede analyses. Voorbeelden van act zijn:

- Woningbelang heeft een betere begrotingssystematiek ontwikkeld voor planmatig onderhoud nadat door analyse is naar voren gekomen dat door de overgang van geplande onderhoud naar vraaggestuurd onderhoud er een stuwmeer van onderhoud is ontstaan omdat veel onderhoudsverzoeken tegelijk binnen kwamen.
- Woningbelang heeft op basis van de uitkomsten van het WoonbelevingsOnderzoek, dat eens in de drie jaren onder de huurders wordt gehouden, een aantal complexen die slecht scoorden op 'woningwaardering' onderzocht. Daarop heeft Woningbelang een plan van aanpak gemaakt voor het verbeteren van de complexen.
- Woningbelang heeft als doel van het huurbeleid om voldoende betaalbare huisvesting voor de doelgroepen te waarborgen. Deze doelstelling wordt actief gemonitord door Woningbelang. Op het moment dat de doelstelling onder druk kwam te staan heeft Woningbelang besloten om het streefhuurpercentage naar beneden aan te passen (van 68% naar 65%).
- Woningbelang gebruikt de resultaten van de KCM monitor om ketenpartners te evalueren. Mede op basis hiervan, besluit Woningbelang om een ketenpartner meer opdrachten te verstrekken of juist niet meer in te schakelen.
- Woningbelang zag dat met de jaarlijkse huurverhoging een aantal huurders onbedoeld een forse huurverhoging zouden krijgen indien het huurbeleid gevolgd zou worden. Dit draagt niet bij aan het doel en de 'Bedoeling' van het huurbeleid, waarop Woningbelang heeft besloten om de huurverhoging af te toppen op een bedrag van maximaal €15,-.
- Woningbelang is in 2016, naar aanleiding van de meetgegevens een 'Green Belt' project, gestart om het reparatieproces te optimaliseren. De planning en inzet van de eigen dienst is aangepast en het proces is significant beter geworden. Dagelijks wordt de procesperformance gemeten.

5.3 Intern toezicht

Het interne toezicht wordt langs een drietal onderdelen bezien: functioneren van de Raad van Commissarissen, het gebruik van een toetsingskader en het naleven van de Governancecode.

5.3.1 Functioneren van de Raad van Commissarissen

7 **In de visitatiemethodiek wordt onder dit onderdeel verstaan dat de raad van Commissarissen een goed functionerend team vormt, waardoor het besluitvormingsproces op een professionele wijze tot stand komt en het toezicht op professionele wijze wordt uitgeoefend. Om hier een oordeel over te kunnen vormen wordt ingegaan op de samenstelling van de raad, het reflecterend vermogen van de raad en de rolopvatting als toezichthouder, werkgever en klankbord.**

Samenstelling van de Raad van Commissarissen (RvC)

7 In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de RvC een profielschets heeft vastgelegd die past bij de aard en de activiteiten van de corporatie, als de RvC nieuwe leden werft buiten de eigen kring en openbaar en als de raad van commissarissen aandacht besteedt aan de deskundigheid van haar leden. De commissie stelt vast dat Woningbelang voldoet aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de aandacht voor de introductie van nieuwe leden en het actief werken aan de samenstelling.

De samenstelling van de RvC voldoet aan de statutaire bepalingen, aan de voorwaarden gesteld in het BTIV, het interne reglement van de RvC en aan het vastgestelde profiel van de RvC. De taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de bestuurder en RvC zijn in de statuten van

Woningstichting Woningbelang omschreven. Een en ander is verder uitgewerkt in het reglement voor de Raad van Commissarissen en in een Reglement Bestuur die op de website zijn geplaatst.

De Aw concludeert in haar brief van 7 september 2017 n.a.v. de Governance inspectie van 12 juli 2017 dat 'de achtergrond van de leden van de RvC zeer divers is. […] De RvC benadert hierdoor onderwerpen vanuit vele gezichtshoeken. De leden van de RvC schromen niet om over hun specifieke kennisgebied heen te stappen en hun mening te ventileren. Dit helpt voor een goede discussie en afweging van belangen'. De leden van de RvC zijn allen benoemd met een specifiek profiel. Ieder lid is echter verantwoordelijk voor het toezicht en debatteert derhalve mee over alle onderwerpen. In de praktijk stelt iedereen vragen over alle onderwerpen. Daarbij wordt tevens gezocht naar een gezonde mate van tegenspraak. Dat er hierbij af en toe sprake is van gezonde discussies is onderdeel van het spel het toezicht scherp te houden. In 2016 werd besloten een formele selectie- en remuneratiecommissie in te stellen. De auditcommissie heeft tot doel de RvC in haar functie van toezichthoudend orgaan te adviseren, assisteren en ondersteunen.

Bij het werven van de nieuwe leden is via een extern bureau een open en transparant proces gevolgd. Wel is 'lokale binding' als een belangrijk pluspunt gesteld. Bij een van de commissarissen was ook nadrukkelijk om een financiële achtergrond gevraagd.

De RvC heeft een formeel vastgelegd introductieprogramma dat regelmatig wordt geactualiseerd. In het programma zijn onder meer gesprekken opgenomen met de overige leden van de Raad van Commissarissen, directeur-bestuurder en MT. Daarnaast kregen de commissarissen een map mee met informatie over Woningbelang en informatie die voor het toezichthouden relevant is. Goed is ook dat na twee weken leestijd, de inhoud van de map besproken is met de directeur-bestuurder, waarbij gelegenheid was vragen te stellen en aanvullende toelichtingen te krijgen. Ook is met de nieuwe leden een rondrit gemaakt langs projecten en is kennisgemaakt met enkele huurders via een huisbezoek.

De visitatiecommissie heeft ook vastgesteld dat de RvC actief aan een goede samenstelling werkt door onder meer het volgen van opleidingen en trainingen. Met ingang van 1 januari 2015 zijn bestuurders en toezichthouders van Woningcorporaties, die lid zijn van Aedes, verplicht zich jaarlijks bij te scholen (Permanente Educatie). Voor de Leden van de RvC is dit 10 PE punten over de jaren 2015 en 2016. En 5 punten over 2017. Aan deze vereisten is voldaan. De behaalde en nog te behalen PE-punten zijn vastgelegd in het jaarverslag.

In 2018 heeft de RvC een opleidingsprogramma ontwikkeld. De werkzaamheden daarvoor waren al in 2017, als gevolg van de zelfevaluatie gestart. De opleidingsbehoefte wordt verder ook regelmatig besproken, waarbij gezamenlijk wordt onderzocht waar behoefte aan is.

De leden van de RvC delen daarnaast veel kennis en ervaring binnen de RvC, zoals artikelen en publicaties. Ook worden ervaringen vanuit trainingen of cursussen gedeeld in de RvC. Daar wordt tevens het eerste half uur van de vergadering voor gebruikt. Naast het overbrengen van tijdens de trainingen opgedane kennis wordt ook aandacht gevraagd voor mogelijk relevante thema's of inzichten voor Woningbelang. Aan de hand van een training of cursus formuleren commissarissen dan deze thema's die dan vervolgens in de vergadering van de RvC aan de orde worden gesteld.

Rolopvatting

7 In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de RvC zich bewust is van haar rollen als toezichthouder, werkgever van de bestuurder en klankbord, de rollen voldoende scherp in de gaten houdt en de juiste balans tussen afstand en betrokkenheid heeft. De commissie stelt vast dat Woningbelang voldoet aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de actieve wijze waarop de RvC invulling geeft aan haar rollen en de passendheid daarvan bewaakt.

Toezichthoudende rol

De RvC heeft tot taak toezicht te houden op het bestuur en de algemene gang van zaken binnen Woningbelang en staat tevens de bestuurder met raad terzijde. Uit het interview met de leden van de RvC blijkt dat zij een duidelijke visie op toezichthouden hebben en dit ook passend hebben vertaald naar de specifieke situatie bij Woningbelang.

Als gevolg van de eisen in de Woningwet heeft Woningbelang externe ondersteuning gevraagd bij het opstellen van haar visie op toezichthouden. De RvC had al een visie op toezicht, maar deze was nog niet geformaliseerd. Naar aanleiding van de externe ondersteuning kon worden geconcludeerd dat de RvC eigenlijk intrinsiek al een passende visie had. Het op papier zetten van de visie heeft wel gemaakt dat een en ander is scherp gesteld en verwoord.

In de visie is aangegeven dat het toezicht niet beperkt is tot het toezicht op het functioneren en presteren van de organisatie en het voldoen aan wet- en regelgeving, maar ook fungeert voor de organisatie als een moreel kompas, gericht op het ethisch handelen van de corporatie richting de samenleving en de belanghebbenden. Hiertoe is de RvC alert op integriteitsvraagstukken en zullen relevante vraagstukken uit de samenleving geagendeerd worden.

Uit het voorgaande blijkt dat de RvC dus niet alleen volgend acteert, maar ook proactief optreedt als daar reden toe is. Uit het interview met de leden van de RvC en de bestuurder blijkt dat dit met respect voor de bestuurlijke verantwoordelijkheid van de bestuurder gebeurt.
De RvC houdt onder andere toezicht op:

- Realisatie van de doelstellingen van Woningbelang;
- Realisatie van de volkshuisvestelijke opgave;
- Strategie en de risico’s verbonden aan de activiteiten van Woningbelang;
- Opzet en werking van de interne risicobeheersing- en controlesystemen;
- Kwaliteitsbeleid;
- Kwaliteit van de maatschappelijke verantwoording;
- Financieel verslaggevingsproces;
- Naleving van toepasselijke wet- en regelgeving.

Werkgeversrol

De RvC is verantwoordelijk voor een goed bestuur, onder meer door benoeming, schorsing, ontslag en jaarlijkse beoordeling van het bestuur.

Ieder jaar worden aan het begin van het jaar meetbare resultaatafspraken (prestatie-eisen) gemaakt tussen de directeur-bestuurder en de RvC. Deze afspraken worden jaarlijks ook geëvalueerd. Begin 2018 is bijvoorbeeld door middel van een overzicht van gerealiseerde resultaten en de in de nieuwe Woningwet vastgelegde competenties vastgesteld dat de bestuurder naar tevredenheid en op goede wijze aan de gestelde prestaties heeft voldaan. Daarbij vindt jaarlijks een beoordelingsgesprek plaats met de directeur-bestuurder door de remuneratiecommissie.

Klankbordrol

Uit de bestudering van de ontvangen documentatie en het interview met de leden van de RvC en de bestuurder blijkt dat de RvC op passende wijze invulling geeft aan haar rol als sparringpartner. Elementen die daarbij belangrijk worden gevonden zijn het stellen van kritische vragen en elkaar uit de comfortzone halen. Om dit goed te doen, is wederzijds vertrouwen vereist. De RvC geeft verder aan de rol als klankbord ook te combineren met de rol als adviseur. Dit komt onder meer tot uitdrukking bij het in balans brengen van de belangen van stakeholders, het aanbrengen van focus en het inbrengen van kennis en ervaring uit het eigen netwerk.

Tijdens de interviews is aangegeven dat Woningbelang een doorgewinterde directeur-bestuurder heeft, maar dat de directeur-bestuurder door de jaren heen steeds meer op passende wijze gebruik is gaan maken van de klankbordrol. Bijvoorbeeld bij het omzetten van de rechtsvorm naar die van een stichting en bij vastgoedspecifieke thema's aangaande rendement en vermogen. De directeur-bestuurder vindt de tegenspraak prettig.

Woningbelang organiseert ieder jaar in het kader van de klankbordrol een themabijeenkomst samen met de RvC en het managementteam. In 2017 is bijvoorbeeld gesproken over een toezichtsvisie, investeringsstatuut en organisatieontwikkeling.

Tijdens het interview met de leden van de RvC werd door een commissaris aangegeven, dat bij het klankborden gewaakt moet worden niet te veel op de stoel van de directeur-bestuurder te gaanzitten. Daar is bij de eerder beschreven ondersteuning bij het ontwikkelen van de visie op toezicht over gesproken. De voorzitter bewaakt de balans tussen de verschillende rollen.

De Aw concludeert in haar brief van 7 september 2017 n.a.v. de Governance inspectie van 12 juli 2017 dat 'naast een systeem van wederzijdse controle en een evenwicht tussen de machten onderling, bij een goed functionerende RvC voor alle betrokkenen, de drie rollen van de RvC duidelijk zijn te onderscheiden. […] De RvC onderkent de rollen en geeft daar ook voldoende inhoud aan'.

Zelfreflectie

7 **In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de RvC ten minste eenmaal per jaar buiten de aanwezigheid van de bestuurder zowel het eigen functioneren als dat de individuele leden van de RvC en de daaraan verbonden conclusies bespreekt. De commissie stelt vast dat Woningbelang voldoet aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de wijze waarop met de uitkomsten van de evaluatie aan de slag wordt gegaan en de aandacht voor tussentijdse zelfreflectie.**

De RvC heeft in ieder van de vier jaren van de visitatieperiode een zelfevaluatie uitgevoerd. Daarnaast is iedere vergadering aandacht voor zelfreflectie. Het eerste half uur van de vergadering is daartoe de bestuurder niet aanwezig, zodat onderling geëvalueerd kan worden. Bijvoorbeeld: Zit een commissaris niet te veel op de stoel van de bestuurder?

In 2014 en 2015 is een zelfevaluatie uitgevoerd zonder begeleiding van een externe deskundige. De zelfevaluatie van 2016 is wel uitgevoerd onder onafhankelijke, externe begeleiding. Daarin is onder andere geconcludeerd dat de RvC zowel individueel als voltallig aan het (functie)profiel van de RvC voldoet.

De RvC heeft in 2017 een zelfevaluatie uitgevoerd zonder begeleiding van een externe deskundige. De zelfevaluatie heeft plaatsgevonden op basis van een door alle leden en door de directeur-bestuurder ingevuld evaluatieformulier. De RvC concludeert in de zelfevaluatie dat de raad als team goed functioneert en de leden elkaar aanvullen. Daarnaast is de werkrelatie tussen de RvC en de directeur-bestuurder constructief.

Woningbelang heeft de punten uit de zelfevaluatie goed opgepakt. In de zelfevaluatie van 2016 zijn bijvoorbeeld twee verbeterpunten genoemd:

- De RvC moet samen met de directeur-bestuurder de toezichtvisie vastleggen;
- De RvC moet jaarlijks een opleidingsplan voor de leden van de RvC ontwikkelen.

De RvC heeft in 2017 samen met de directeur-bestuurder een toezichtvisie vastgelegd. De leden van de RvC hebben in 2017 opleidingen en cursussen gevolgd, waardoor is voldaan aan de norm van Permanente Educatie (PE). In 2018 heeft de RvC een op elkaar afgestemd opleidingsplan ontwikkeld. De werkzaamheden daarvoor zijn in 2017 gestart.

5.3.2 Toetsingskader

7 **In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de RvC een actueel toetsingskader hanteert en daar inzicht in kan geven. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de wijze waarop de besluiten van de RvC worden gerelateerd aan het toetsingskader en de actieve wijze waarop de RvC de actualiteit van het toetsingskader bewaakt.**

De RvC geeft aan dat zij bij haar besluitvorming en het toetsen van bestuursvoorstellen gebruik van de elementaire beginselen van verantwoord ondernemerschap, wettelijke, statutaire en andere voorschriften (o.a. Woningwet en BTIV), de realisatie van de volkshuisvestelijke doelstellingen, de missie en doelstellingen vastgelegd in het ondernemingsplan, de prestatieafspraken met de gemeente Valkenswaard, de gemeente Bergeijk en de Huurdersbelangenvereniging; het jaarplan en de begroting, het reglement financieel beleid en beheer, het investeringsstatuut, het treasurybeleid en het treasurystatuut, en de vastgestelde norm voor de (financiële) continuïteit van de organisatie. Een en ander is vastgelegd in een toezichts- en toetsingskader.

Het toetsingskader wordt jaarlijks geactualiseerd. De RvC van Woningbelang bewaakt ook tussentijds op gestructureerde wijze de actualiteit van haar toetsingskader. Een recente actualiteit die is toegevoegd betreft bijvoorbeeld het implementeren van de AVG.

Met het oog op het toezicht op de strategievorming houdt de RvC eveneens de lijnen en de ontwikkelingen in de gaten. Het gaat dan om bijvoorbeeld ontwikkelen op volkshuisvestelijk gebied, maar ook om duurzaamheid of veranderende fiscaliteiten. De thema’s worden dan op hoofdlijnen besproken op relevantie voor Woningbelang.

Voor een groot deel krijgen de leden van de RvC relevante ontwikkelingen aangereikt vanuit de organisatie zelf. Daarnaast heeft de RvC ook de beschikking over andere bronnen. De belangrijkste daarvan zijn de werkzaamheden in het eigen netwerk en vakgebied. Daarnaast worden actualiteiten aangedragen uit bronnen zoals de nieuwsbrieven van Aedes en VTW.

5.3.3 *Governancecode*

7 **In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie de Governancecode naleeft: de corporatie past de bepalingen toe en indien zij op toegestane punten afwijkt, meldt zij dat in het jaarverslag. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de actieve wijze waarop de Woningbelang zich heeft ingezet voor de implementatie van de Governancecode.**

Woningbelang hecht veel waarde aan “good governance”. De directeur-bestuurder en de Raad van Toezicht (RvC) hebben dan ook niet alleen de Aedescode, maar ook de Governancecode Woningcorporaties onderschreven als uitgangspunt voor hun handelen. De RvC is lid van de Vereniging van Toezichthouders Woningcorporaties (VTW).

In januari 2016 is een analyse gemaakt van de mate waarin Woningbelang voldoet aan de nieuwe Governancecode 2015. In het kader van de professionalisering van Governance zijn over de periode van 2016 tot en met 2017 ‘actiepunten’ benoemd:

- Het opstellen van een toetsingskader voor verbindingen, zodra dat dit voor Woningbelang actueel wordt;
  - Het opstellen van een toetsingskader voor verbindingen is nog niet actueel.
- Het door ontwikkelen van de zelfevaluatie Raad van Toezicht (continu proces).
  - De RvC heeft continu aandacht voor de zelfevaluatie. In 2016 is de zelfevaluatie onder begeleiding van een onafhankelijke, externe deskundige uitgevoerd.
- Het aanpassen van de statuten in overeenstemming met vereisten uit Governancecode en de herziene Woningwet.
  - De statuten zijn in 2016 aangepast.
- Het actualiseren van het reglement voor de RvC;
  - Het reglement is in 2016 geactualiseerd.
- Het formaliseren van de remuneratiecommissie;
  - De remuneratiecommissie is in 2016 geformaliseerd.

Woningbelang voldoet gedurende de visitatieperiode aan de Governancecode. Het voldoen aan de Governancecode 2015 wordt ook bevestigd door de Autoriteit Woningcorporaties (Aw) in haar brief van 7 september 2017 n.a.v. de Governance inspectie van 12 juli 2017. Daarbij wordt door de Aw geconcludeerd dat ‘geen punten van zorg binnen de organisatie zijn aangetroffen’.

5.4 Externe legitimering en verantwoording

5.4.1 *Externe legitimatie*

8 **In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie voldoet aan de eisen van externe legitimatie conform de Governancecode (V.1) en de Overlegwet. De commissie stelt vast dat Woningbelang voldoet aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de actieve wijze waarop Woningbelang haar belanghebbenden betrekt middels specifieke themabijeenkomsten, het blijvend betrekken van de leden van de voormalige vereniging en het terugkoppelen van de bijdragen van belanghebbenden.**

Woningbelang heeft een duidelijke visie op welke partijen haar belangrijkste belanghebbenden zijn. Op de website is dit overzicht te vinden onder het kopje ‘Samenwerking’. De daar genoemden partijen zijn:

- de gemeenten Valkenswaard en Bergeijk;
- Zorg- en welzijnsinstellingen zoals Valkenhof, GGzE, Paladijn, Lunet zorg, Lumens Groep, Neos, Novadic-Kentron, Zuidzorg;
- Onderwijsinstellingen zoals Were Di);
- Consumentenorganisaties en belangenorganisaties zoals de HBV, Jongerenraad Valkenswaard, Seniorenbelang Valkenswaard, Platform Gehandicapten Valkenswaard, wijk- en bewonerscommissies;
- Politie Valkenswaard, Brandweer Valkenswaard;
- Collega-corporaties.

Blijven betrekken van de leden van de voormalige vereniging

Woningbelang was een vereniging. Iedereen van 18 jaar of ouder, woonachtig in het werkgebied van Woningbelang, kon lid worden. Eind 2017 telde de vereniging 149 leden. In de ledenvergadering van 22 augustus 2017 besloot de ALV de vereniging om te zetten in een stichting. Dit onder meer naar aanleiding van een wijziging in de Woningwet die voor de leden resulteert in een voor hen onaanvaardbare taakverzwaring. Op verzoek van de leden wordt na de omzetting in een stichting jaarlijks een themabijeenkomst georganiseerd voor belangstellenden.

De visitatiecommissie waardeert het feit dat Woningbelang de oud-leden van de vereniging blijft betrekken bij het reilen en zeilen van de organisatie. Ook dit is van positieve invloed op de externe legitimering van Woningbelang.

Themabijeenkomsten met belanghouders

Woningbelang organiseert jaarlijks meerdere belanghoudersbijeenkomsten met onder andere de gemeenteraad van Valkenswaard, vertegenwoordigers van de woonconsumenten en vertegenwoordigers van gemeenten, zorg- en welzijnsinstellingen. Daarnaast nemen leden van de RvC deel aan deze themabijeenkomsten met belanghouders.

De bijeenkomsten vinden plaats aan de hand van een driejaarscyclus. Het eerste jaar wordt input gehaald voor het nieuwe ondernemingsplan, het tweede jaar wordt het nieuwe ondernemingsplan gepresenteerd, het derde jaar wordt een actueel thema uitgediept. Op iedere bijeenkomst worden de tot dan toe behaalde resultaten gepresenteerd en besproken.

Het belangrijkste thema in 2017 was het nieuwe ondernemingsplan 2017 – 2019, waarbij de belanghebbenden om een bijdrage werd gevraagd. In het ondernemingsplan licht Woningbelang in een overzichtelijke tabel toe op welke wijze de bijdrage van belanghebbenden is doorvertaald naar de ambities en de doelstellingen van Woningbelang.

Figuur 4: Bijdragen van belanghebbenden

Beschikbaarheid en betaalbaarheid		
Ingebracht door	**Prioriteit**	**Wat doen we er mee in 2017 – 2019**
Gemeenteraad Bergeijk	Levensloopbestendige woningen bouwen in Bergeijk	In Bergeijk: Haalbaarheidsstudie 't Hof omzetten van 23 apparte-menten zonder lift naar levensloopbestendige appartementen
Belanghouders: professionele partijen	Huisvesting jongeren 1e fase (kamer, studio)	In onze thuismarkten is er, anders dan in de stad, geen vraag naar dergelijke huisvesting.
Gemeenteraad Valkenswaard	Meer woningen voor starters	Jaarlijks minimaal 100 woningen beschikbaar voor woningzoekenden zonder zelfstandige huisvesting; nieuwbouw minimaal 60 starterswoningen
Belanghouders: professionele partijen;	Doorstroming bevorderen (bijv. door senioren	Voorrang voor doorstromers; we

Andere voorbeelden van onderwerpen die tijdens de bijeenkomsten zijn besproken zijn: zorg en de problematiek in de wijken ten aanzien van kwetsbare en verwarde mensen. Voor de verkiezingen is er ook een overleg geweest met de gemeente over de opgaven in Valkenswaard.

De RvC heeft daarnaast jaarlijks een overleg met het college van B&W van de gemeente Valkenswaard. Er werd gesproken over nieuwbouwmogelijkheden in Valkenswaard, de gemeentelijke woonvisie, wijkgericht werken, duurzaamheid

Overleg met de HBV

Er is regelmatig, gestructureerd en ad-hoc, overleg tussen de HBV en het bestuur en management van Woningbelang. De HBV kan hierbij onderwerpen aangeven die zij relevant of interessant vinden. Op basis van deze interesse wordt vervolgens een medewerker van Woningbelang gevraagd de HBV tekst en uitleg te geven.

De leden van de RvC overleggen jaarlijks met de HBV. Tijdens andere bijeenkomsten met de HBV zijn de commissarissen aanwezig, maar niet leidend. De regie in de bijeenkomsten ligt bij het bestuur van Woningbelang en de HBV.

5.4.2 Openbare verantwoording

7 **In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de gerealiseerde prestaties staan vermeld in een openbare publicatie, waarbij ook belangrijke afwijkingen worden toegelicht. De commissie stelt vast dat Woningbelang voldoet aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de uitgebreidheid van de toelichtingen en de verschillende documenten waarmee ook verschillende doelgroepen worden bereikt.**

Op haar website publiceert Woningbelang diverse documenten waarin haar maatschappelijke doelen en de gerealiseerde prestaties in worden beschreven. Het betreft onder meer de jaarstukken, het ondernemingsplan, het periodieke magazine 'Woningbelangstelling', de digitale nieuwsbrief en wijkplannen. In de documenten wordt uitgebreid ingegaan op de volkshuisvestelijke (lokale) doelen die Woningbelang nastreeft en wordt ook aangegeven wat de stand van zaken is.

Een positief punt is dat Woningbelang meerdere doelgroepen bedient door verschillende soorten van informatiebronnen. Het magazine 'Woningbelangstelling' heeft bijvoorbeeld een bredere doelgroep op het oog dan de wijkplannen.

Daarnaast vindt de openbare verantwoording plaats middels jaarlijks themabijeenkomsten met de gemeenteraad, woonconsumenten, belangstellenden, huurders en andere belanghebbenden en geïnteresseerden. Deze bijeenkomsten worden tevens gebruikt voor de verantwoording van de prestaties.

Alhoewel de website beschikt over een selectie mogelijkheid waarmee het type informatie dat een geïnteresseerde zoekt, kan worden geselecteerd, kan Woningbelang in de ogen van de visitatiecommissie de toegankelijkheid van de informatie verbeteren. Er is nu in eerste instantie sprake van een lange lijst met documenten die niet geordend is.

5.5 Beoordeling

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

Tabel 5.1 Presteren ten aanzien van Governance

Meetpunt			Cijfer		Weging	Eindcijfer
Besturing	Plan		8	8	33%	7,5
	visie	8				
	vertaling doelen	8				
	Check		8			
	Act		8			
Intern Toezicht	Functioneren Raad		7	7	33%	
	samenstelling	7				
	rolopvatting	7				
	zelfreflectie	7				
	Toetsingskader		7			
	Naleving Governancecode		7			
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie		8	7,5	33%	
	Openbare verantwoording		7			

Bijlagen

Bijlage 1: Position Paper

Over Woningbelang

Woningbelang is opgericht in 1919. Sindsdien zijn we gevestigd in Valkenswaard. Inmiddels zijn we gegroeid tot een Woningstichting met ca. 3900 woningen en maatschappelijk vastgoed in onze thuismarkten Valkenswaard en Bergeijk. Woningbelang realiseert ook, op verzoek van samenwerkingspartners, buiten haar thuismarkten in de Kempen-gemeenten en Eindhoven, huisvesting voor bijzondere doelgroepen. Daarnaast hebben we 87 Koopgarant woningen in Valkenswaard, Bergeijk en Waalre.

Onze missie

Woningbelang biedt mensen met een bescheiden inkomen en maatschappelijke instellingen huisvesting in een leefbare omgeving binnen de MRE-regio en vooral in Valkenswaard en Bergeijk.

Waarvoor zetten wij ons in?

Een goede woning in een veilige leefbare wijk is een basisbehoefte van ieder mens en een randvoorwaarde om deel te (kunnen) nemen aan de samenleving. Een aantal mensen is niet in staat (in financiële, fysieke, psychische of sociale zin) om op eigen kracht passende huisvesting te vinden. Woningbelang zorgt ervoor dat deze mensen passende betaalbare woonruimte krijgen. Zodat ze hun eigen thuis kunnen realiseren. Dat doen we onder het motto: “Samen (ge)woon goed”.

De uitdaging

Binnen ons werkgebied is de vraag naar betaalbare huisvesting nog altijd groot. Burgers voelen dagelijks de gevolgen van alle bezuinigingen in hun portemonnee. Een grote groep mensen krijgt het huishoudboekje maar amper rond. Het betaalbaar houden van de woonlasten heeft daarom een hoge prioriteit. We hebben de bewuste keuze gemaakt specialist te zijn in betaalbare huurwoningen voor mensen met een bescheiden inkomen.
Daarnaast heeft onze wereld te maken met een ingrijpende klimaatverandering. Voor het behoud van de leefbaarheid van de Aarde voor toekomstige generaties is het van groot belang om de CO2-uitstoot te verlagen en het gebruik van fossiele brandstoffen af te bouwen. We leveren een belangrijke bijdrage aan het leefbaar houden van onze wereld door onze woningen zoveel mogelijk CO2-neutraal te gaan maken.

Hoe gaan we te werk

Onze maatschappij kent diverse actuele vraagstukken op het gebied van wonen.
Deze vraagstukken zijn uitgangspunt geweest bij het formuleren van onze ambities. We onderzoeken waaraan behoefte is. Hiervoor gaan we de dialoog aan met huurders en belanghouders. Die behoefte vertalen we in onze ambities. We werken in onze wijken samen met bewoners en professionele partners. Omdat we elkaar nodig hebben en samen meer kunnen bereiken voor onze gemeenschappen. We richten ons op een drietal maatschappelijke vraagstukken: Beschikbaarheid betaalbare woningen (vergrijzing, ontgroening, huisvesting bijzondere doelgroepen, betaalbaarheid); Levensvatbare wijken; Een duurzame samenleving.

Opgaven en Ambities: wat hebben we bereikt in 2014-2017

Beschikbaarheid betaalbare woningen

Vanuit haar missie richt Woningbelang zich allereerst op het voorzien in voldoende passende huisvesting. In 2008 heeft Woningbelang de kernambitie geformuleerd.
"Vanaf 2015 kunnen we binnen één jaar huisvesting bieden aan alle (bij Woningbelang ingeschreven) actief woningzoekenden van de primaire doelgroep in Valkenswaard en Bergeijk, die nu geen zelfstandige huisvesting hebben".

Resultaat: 2014: 90%; 2015: 96%; 2016: 95%; 2017: 92% gehuisvest binnen één jaar.

Vergrijzing

Vergrijzing vraagt onder andere om voldoende passende woonruimte (seniorgeschikte huisvesting; zorggeschikte woningen) en voorzieningen in de woonomgeving.
Ambitie: "Eind 2016 voldoet minimaal 21% (eind 2013: 19%) van de woningen van Woningbelang aan de eisen van een seniorgeschikte woning."
Resultaat eind 2016: 21,3% seniorgeschikte woningen;
We hebben dit bereikt door: nieuwbouw 5 projecten (totaal 130 woningen); waarvan 44 woonzorgwoningen met ontmoetingsruimte en een eetpunt voor de wijk.
In 2017 opgeleverd 18 levensloopbestendige appartementen na sloop van 20 appartementen zonder lift. In aanbouw nog eens 18 levensloopbestendige appartementen na sloop van 20 niet-levensloopbestendige appartementen.

Ontgroening

We willen voorkómen dat jongeren vanwege onvoldoende huisvestingsmogelijkheden vertrekken. Daarvoor is het van belang dat er voldoende passende betaalbare woonruimte beschikbaar is.
Ambitie "In de jaren 2014 – 2017 komen jaarlijks gemiddeld minimaal 100 woningen beschikbaar voor starters (woningzoekende zonder zelfstandige woonruimte)."
Resultaat: 2014: 149; 2015: 154; 2016: 179; 2017: 142
We hebben dit bereikt o.a. door twee nieuwbouwprojecten van in totaal 38 "starterswoningen".

Huisvesting en ondersteuning bijzondere doelgroepen

Onze maatschappij kent doelgroepen die vanwege fysieke, psychische of sociale problematiek bijzondere aandacht verdienen bij de invulling van hun woon- en leefomgeving.
Ambitie: Eind 2016 zijn, afhankelijk van de concrete behoefte, twee nieuwe projecten voor bijzondere doelgroepen gerealiseerd.
Resultaat eind 2016: drie projecten gerealiseerd: Dagopvang de Ont-moeting; 44 woonzorgwoningen met ontmoetingsruimte en eetpunt voor de buurt; huisvesting 6 cliënten GGzE in nieuwbouwproject.
2017: nieuwbouw 5 woonwagenwoningen. Oplevering febr. 2018.

Betaalbaarheid

We zetten ons in voor de belangrijkste behoefte van onze huurders en woningzoekenden; een passende betaalbare woning. Hiervoor hanteren wij een streefhuurbeleid van 65% van maximaal redelijk.
Ambitie: We houden 85% van onze woningen betaalbaar voor mensen die recht hebben op huurtoeslag.
Resultaat eind 2017: 88,2%

Levensvatbare wijken

We werken samen met bewoners, gemeente en professionele dienstverleners aan het leefbaar houden van de wijken. De bewoners hebben hierin een centrale rol.

Ambitie: In 2016 geven de bewoners in het woonbelevingsonderzoek (WBO), in de wijken waarin Woningbelang substantieel bezit heeft, gemiddeld minimaal een 7 en niet lager dan een 6,5 voor hun wijk.
Resultaat eind 2017 WBO 2016: gemiddeld cijfer 7,3; laagste score: 6,7

Een duurzame samenleving

Investeringen in duurzaamheid en energiebesparing dragen bij aan het terugdringen van CO2-uitstoot en het levert huurders meer wooncomfort en een lagere energierekening op.
Ambitie: ”Eind 2016 hebben onze woningen een gemiddelde energie-index 1,50 (2013: 1,67)
Resultaat eind 2017: 1,48 Hiermee scoort Woningbelang in de Aedes Benchmark in de A categorie.
In 2016 is een duurzaamheidsbeleid opgesteld gericht op het CO2-neutraal maken van de woningvoorraad. Gestapelde nieuwbouw wordt vanaf die tijd uitgevoerd in BENG en grondgebonden woningen Nul-Op-De-Meter. In 2017 is gestart met de bouw van 15 Nul-Op-De-Meter woningen in Bergeijk.

Mijn oordeel bereikte resultaten “Opgaven en ambities”

We hebben een wezenlijke bijdrage geleverd aan de opgaven in ons werkgebied. De ambities zijn ook daadwerkelijk gerealiseerd.

Belanghebbenden

Woningbelang is geworteld in haar thuismarkten. We werken volop samen met diverse partijen om ons heen, zowel op lokaal als op regionaal niveau. Want samen kunnen we meer dan alleen. We betrekken al jaren met succes bewoners, gemeenteraadsleden, zorg- en welzijnsinstellingen en woonconsumentenorganisaties direct bij onze ondernemingsplancyclus van drie jaar. We organiseren ieder jaar bijeenkomsten met onze belanghouders. In het jaar dat we een nieuw ondernemingsplan voorbereiden, vragen we de deelnemers van die bijeenkomsten wat de belangrijkste doelen zijn die we zouden moeten realiseren. Die nemen we vervolgens op in het ondernemingsplan en in prestatieafspraken met de gemeenten en de Huurdersbelangenorganisatie. In de bijeenkomsten van de daarop volgende jaren koppelen we de resultaten terug en bespreken we nieuwe, actuele vraagstukken.

De huurders

Iedere drie jaar vragen we al onze bewoners in een enquête (WBO) naar hun waardering van de woning en de woonomgeving. De resultaten zijn voor ons input voor de onderhoudsbegroting en wijkplannen. Onze dienstverlening meten we dagelijks (2017/2018: 8,0) en in de Aedes Benchmark (laatste meting 2017: 7,7) We betrekken onze HuurdersBelangenVereniging (HBV) en bewonerscommissie direct bij beleidskeuzes en projecten. Met de HBV hebben we een samenwerkingsovereenkomst. De HBV wordt in de “keukenfase” betrokken bij beleidsontwikkeling.

De gemeenten

De relatie met de gemeenten vraagt altijd bijzondere aandacht. Logischerwijs is hier sprake van enige spanning: er is een gemeenschappelijk huisvestingsdoel maar discussie over wie wat betaalt. Met de gemeente Valkenswaard maakten we al jaarlijks prestatieafspraken. Sinds 2011 gebeurt dit op ons initiatief ook met de gemeente Bergeijk. Sinds 2016 gebeurt dit op basis van de Woningwet met gemeente én HBV.
We hebben structureel bestuurlijk en ambtelijk overleg. En jaarlijks een bijeenkomst met de gemeenteraad van Valkenswaard en (op hun verzoek) één keer in de twee jaar met de gemeenteraad van Bergeijk

Betrokken medewerkers

We kunnen onze ambities alleen waarmaken, met een team van betrokken, professionele medewerkers. Het betaalbaar houden van onze woningen is een gezamenlijk doel, waaraan eenieder op zijn eigen vakgebied een bijdrage levert. Wij zijn ons bewust van het feit dat dit alleen te realiseren is als wij zeer doelmatig en kostenbewust werken. We zijn ons daarbij ook bewust dat als je stuurt op lagere kosten, dit leidt tot lagere kwaliteit. We sturen dan ook op kwaliteit wat leidt tot lagere kosten. Binnen Woningbelang werken we met het zogenaamde Klant tot Klant programma. Centraal hierbij staat het procesgericht werken door zelfstandige professionals, met proceseigenaren en het procesgericht sturen met prestatie indicatoren. Klant tot Klant is steeds meer verankerd in onze dagelijkse manier van werken.

Wij vinden het belangrijk dat onze mensen met plezier bij Woningbelang werken. Om het jaar houden we een medewerkersmotivatiemeting (in 2016 gaven onze medewerkers een 7,9 voor het werken bij Woningbelang).

Mijn oordeel bereikte resultaten "Belanghebbenden":

Woningbelang betrekt haar belanghouders actief. Dit leidt tot ambities die draagvlak hebben bij onze belanghouders.

Vermogen: financiële continuïteit

Woningbelang is een financieel gezonde corporatie. Onder andere doordat Woningbelang altijd dicht bij de kern van haar bestaansrecht is gebleven, geen onverantwoorde risico's heeft genomen, investeringsbeslissingen weloverwogen genomen heeft en één van de laagste gemiddelde bedrijfskosten per woning van de sector heeft. In de Aedes Benchmark van 2014, 2015, 2016 en 2017 behoort Woningbelang tot de kopgroep van Nederland. Ons financieel beleid kent de volgende uitgangspunten:

- Beschikbare middelen worden maximaal ingezet voor onze doelgroepen. We blijven niet (onnodig) op ons geld zitten, maar investeren het voor het realiseren van onze doelen
- Hierbij waken we er voor dat we altijd aan onze financiële verplichtingen kunnen blijven voldoen.
- We calculeren realistisch met een "gezonde" voorzichtigheid. Dit klinkt voor de hand liggend, maar is binnen de sector niet altijd vanzelfsprekend

Risicomanagement neemt een belangrijke plaats in bij het borgen van de (financiële) continuïteit.

Mijn oordeel bereikte resultaten "Vermogen"

De continuïteit van Woningbelang is goed geborgd. Het vermogen wordt actief ingezet voor maatschappelijk relevante doelen op het gebied van wonen. Er wordt structureel gestuurd op doelmatigheid met als resultaat dat de bedrijfslasten laag zijn met behoud van kwaliteit.

Governance

Woningbelang hecht veel waarde aan good governance. De Aedescode en de Governancecode zijn uitgangspunt voor ons handelen. De RvC is opbouwend kritisch. Voor mij als bestuurder is de RvC (naast het MT) van essentieel belang om eventuele kokervisie tijdig te onderkennen. Op mijn verzoek is om die reden bij de bevoegdheden in de statuten opgenomen dat investeringsbeslissingen > 1 miljoen € (wettelijk > 3 miljoen €) vooraf goedkeuring behoeven van de RvC.

De afgelopen jaren is verder gewerkt aan verbeteringen. o.a.: (hernieuwd) lidmaatschap VTW; om het jaar zelfevaluatie RvC onder leiding externe; een visie op toezicht en bestuur vastgesteld.

Mijn oordeel bereikte resultaten "Governance"

Er is sprake van good governance met continu aandacht voor verbeteringen die ook daadwerkelijk doorgevoerd worden.

Vooruitblik

De wereld om ons heen verandert continu. Door ons worden ontwikkelingen actief gevolgd en vertaald in mogelijke toekomstscenario's. Vervolgens spelen we hier op in met robuuste maatregelen (maatregelen die in alle scenario's van belang zijn).
De komende jaren ligt er weer een groot aantal (maatschappelijke) uitdagingen op het gebied van wonen.

Beschikbaarheid betaalbare woningen

Er is nog steeds een grote behoefte aan betaalbare huurwoningen. Het betaalbaar houden van de woonlasten heeft daarom een hoge prioriteit. Dit doen we door ons streefhuurbeleid en door het aanbrengen van energiebesparende maatregelen (lagere energielasten). We zetten ons samen met de gemeenten in om voldoende nieuwbouw te realiseren om het tekort aan woonruimte op te lossen.

Leefbaarheid en veiligheid

We zien een toename van het aantal verwarde en ontspoorde personen. Ook zien we het vraagstuk van eenzaamheid onder onze bewoners toenemen en de sociale cohesie afnemen. We stimuleren een intensieve samenwerking en afstemming tussen de gemeente, Woningbelang, zorg- en welzijnsorganisaties en bewoners.

Duurzaamheid

Het thema duurzaamheid zal de komende jaren steeds meer gaan domineren.
We werken aan een uitgewerkte visie om op een verstandige en financieel haalbare wijze de ambitieuze doelstellingen te (kunnen) behalen.

Bewonersparticipatie

We hechten groot belang aan de mening van onze huurders. We zien dat bestaande organisatievormen voor bewonersparticipatie onder druk staan omdat hiervoor steeds minder mensen te vinden zijn. We gaan met de HBV en de bewonerscommissies op zoek naar bijdetijdse participatievormen.

Financieel

Op financieel gebied ligt er de komende jaren een grote uitdaging in het investeren in nieuwbouw, herstructurering en het CO2-neutraal maken van de woningvoorraad. Daarnaast onderzoeken we, op verzoek van de gemeente Bergeijk, de mogelijkheid om de ca. 450 woningen van Vestia in Bergeijk over te nemen om deze zo te behouden in de betaalbare huursector. De verhuurdersheffing en de VPB beperken de investeringsmogelijkheden en dwingen tot het maken van slimme keuzes.

Samenwerken

Om onze ambities de komende jaren te kunnen realiseren is samenwerking met diverse partijen van essentieel belang. We bouwen daarbij voort op de succesvolle samenwerkingsprojecten van de afgelopen jaren zoals DOOR!, de inkoop van zonnepanelen, de inkoop van een nieuw primair systeem en de implementatie van de AVG samen met collega-corporaties.

De organisatie

Door ons Klant tot Klant programma wordt naast de doelmatigheid (efficiency) ook de doeltreffendheid (effectiviteit) van de organisatie continu verbeterd. We doen dit onder het motto: Woningbelang Elke Dag Beter! We maken hierbij gebruik van de Lean methodiek. Iedereen binnen onze organisatie kent de Lean-methode op niveau Yellow Belt. Daarnaast zijn er enkele

medewerkers geschoold op Green Belt niveau. Dit vormt een belangrijke basis om Woningbelang continu te blijven verbeteren. Woningbelang blijft door deze verbeteringen in staat in te spelen op de steeds veranderende omgeving.
Bijzondere aandachtspunten voor de komende jaren zijn: de verbetering van de datakwaliteit, het door-ontwikkelen van de samenwerkingsvaardigheden, het aantrekken en behouden van kwalitatief goede medewerkers en het realiseren van een bijdetijdse organisatiehuisvesting.

Valkenswaard 29 mei 2018

Woningbelang

Rob Möhlmann
directeur-bestuurder

Bijlage 2: Bestuurlijke reactie

Inleiding

Woningbelang zet zich in voor passende betaalbare huisvesting in leefbare, veilige wijken, voor mensen die zelf niet in staat zijn hierin te voorzien. Zodat ze hun eigen thuis kunnen realiseren. We werken hieraan samen met onze belanghouders. We doen dit met maatschappelijk geld, daarvan zijn wij ons zeer bewust. Door ons te laten visiteren krijgen we een onafhankelijke beoordeling van onze maatschappelijke prestaties. En we zien waar we nog verder kunnen verbeteren/ontwikkelen. Daar gaan we graag mee aan de slag.

Trots op het resultaat

We zijn trots op de scores die we ook deze keer weer behaald hebben bij de visitatie.
Een 7,6 voor Presteren naar Opgaven en Ambities, een 7,9 voor Presteren volgens de Belanghebbenden en een 8,3 en 7,5 voor respectievelijk Presteren naar Vermogen en presteren ten aanzien van Governance. Woningbelang is altijd bij de kern van de zaak gebleven. We zijn blij dat dit visitatierapport bevestigt dat we daarmee de juiste koers varen.
Dat lukt alleen als we continu blijven verbeteren.
We zien de goede scores als een groot compliment voor al onze medewerkers die zich elke dag weer inzetten voor het realiseren van ons gezamenlijk maatschappelijk doel.

We blijven verbeteren

Feedback stelt ons in staat om te blijven verbeteren. Daar werken we continu aan onder ons motto: “Woningbelang elke dag beter”. Graag gaan wij dan ook in op de aanbeveling uit het rapport om, op verzoek van onze overige belanghebbenden, nog intensiever samen op te trekken bij het inventariseren van ontwikkelingen en het formuleren van beleid.

Blik op de toekomst

Wij zien drie belangrijke speerpunten voor de komende jaren:

1. Binnen ons werkgebied is de vraag naar *betaalbare huisvesting* nog altijd groot. Burgers voelen dagelijks de gevolgen van alle bezuinigingen in hun portemonnee. Een grote groep mensen krijgt het huishoudboekje maar amper rond. Het betaalbaar houden van de woonlasten heeft daarom een hoge prioriteit. We hebben de bewuste keuze gemaakt specialist te zijn in betaalbare huurwoningen voor mensen met een bescheiden inkomen.
2. Daarnaast heeft onze wereld te maken met een ingrijpende klimaatverandering. Voor het behoud van de leefbaarheid van de aarde voor toekomstige generaties is het van groot belang om de *CO_2-uitstoot te verlagen* en het gebruik van fossiele brandstoffen af te bouwen. We leveren een belangrijke bijdrage aan het leefbaar houden van onze wereld door onze woningen zoveel mogelijk CO_2-neutraal te maken.
3. We zien een toename van het aantal verwarde en ontspoorde personen. Ook zien we het vraagstuk van eenzaamheid onder onze bewoners toenemen en de sociale cohesie afnemen. We blijven ons actief inzetten voor *leefbare en veilige wijken*.

Om onze ambities de komende jaren te kunnen realiseren is intensieve samenwerking met diverse partijen van essentieel belang. We willen hier graag ook de komende jaren samen met onze belanghouders invulling aan geven.

Woord van dank

Via deze weg willen we iedereen bedanken die een bijdrage heeft geleverd aan deze visitatie. Dank voor uw waardevolle inbreng, complimenten en verbeterpunten. We kunnen er van leren en vol vertrouwen doorwerken aan de realisering van onze belangrijke maatschappelijke opgave.
Valkenswaard, oktober 2018

Rob Möhlmann	Martin Beukeboom
Directeur-bestuurder	Voorzitter Raad van Commissarissen

Bijlage 3: Geïnterviewde personen

Woningbelang

Naam	Functie
De heer M. Langenberg	Raad van Commissarissen
De heer M. Beukeboom	Raad van Commissarissen
De heer J. Duijsters	Raad van Commissarissen
Mevrouw J. Abbring	Raad van Commissarissen
Mevrouw R. Kamp	Raad van Commissarissen
De heer R. Möhlmann	Directeur-bestuurder
Mevrouw P. Heesterbeek	Manager Wonen
De heer M. Meulepas	Manager Vastgoed
De heer H. Janssen	Manager Bedrijfsvoering
De heer R. Kotvis	Ondernemingsraad
Mevrouw E. Meulendijks	Ondernemingsraad
Mevrouw M. Wiegertjes	Ondernemingsraad
De heer T. van der Sanden	Ondernemingsraad

Belanghebbenden

Naam	Belanghebbende / organisatie
De heer J. van der Hoek	Gemeente Bergeijk
Mevrouw M. Theuws	Gemeente Bergeijk
De heer T. van Hulsel	Gemeente Bergeijk (voormalig wethouder)
De heer L. van Gerven	Gemeente Valkenswaard
De heer H. Appelmans	Gemeente Valkenswaard
De heer A. van Asten	HBV Woningbelang
De heer F. Fens	HBV Woningbelang
De heer A. Schrijvers	HBV Woningbelang
De heer P. Dijkstra	NEOS
Mevrouw M.L. Vossen	GGzE
De heer J. van Heel	GGzE
Mevrouw P. van Asten	Lumens Groep
De heer R. van de Westelaken	Lunet zorg
Mevrouw A. Blokker	Stichting Valkenhof
De heer R. Tops	Paladijn/Cordaad Welzijn
De heer L. van Dijk	Paladijn/Cordaad Welzijn
De heer T. Lavrijsen	Seniorenbelang Valkenswaard
De heer E. Sprokkel	Platform Gehandicaptenzorg Valkenswaard
De heer S. Borgers	Platform Gehandicaptenzorg Valkenswaard
De heer F. Luijten	Politie Valkenswaard
De heer P. Tholenaars	Woonbedrijf
De heer Ch. Theuws	Woningstichting de Zaligheden
Mevrouw M. Stolk	Wijkcommissie 't Gegraaf
Mevrouw W. van Daal	Wijkcommissie Geenhoven
Mevrouw K. van den Bergh	Wijkcommissie de Turfberg
De Heer B. Groenen	Startersvereniging Bergeijk

Bijlage 4: Visitatiecommissie en onafhankelijkheidverklaring

Onafhankelijkheidsverklaring Ecorys

Ecorys verklaart hierbij dat de visitatie van Woningbelang die toeziet op de periode 2014 tot en met 2017 en die is uitgevoerd in de periode mei tot en met september in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden. Ecorys heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

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

Rotterdam, 1 mei 2018

Maarten Nieland
Principal consultant en coördinator maatschappelijke visitaties

Onafhankelijkheidsverklaring van de visitatiecommissie

Ondergetekenden, leden van de visitatiecommissie van:

Woningbelang

Visitatieperiode mei tot en met september

verklaren hierbij

a) dat de maatschappelijke visitatie van bovengenoemde corporatie in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden
b) geen relaties, privé noch zakelijk, te onderhouden met de corporatie en
c) in de vier jaar voorafgaand aan de visitatie geen advies- en/of interim-opdrachten te hebben uitgevoerd op beleidsterreinen en deze in de komende twee jaar ook niet te zullen uitvoeren bij deze corporatie.

Naam en handtekening:
Maarten Nieland

Naam en handtekening:
Robert Kievit

Naam en handtekening:
Abco van Langevelde

Plaats:
Rotterdam

Datum:
1 mei 2018

Bijlage 5: Curricula Vitae van de visitatoren

Voorzitter

Naam, titel:
Maarten Nieland, Drs., RA

Geboorteplaats en –datum:
Hilversum, 26 februari 1968

Huidige functie:
Principal Consultant

Onderwijs:

1994 – 1998	Postdoctoraal Registeraccountant, VU Amsterdam
1990 - 1994	Doctoraal Bedrijfseconomie, VU Amsterdam

Loopbaan:

Sinds april 2017	Principal Consultant Ecorys Regions & Cities, voorzitter en projectleider visitaties woningcorporaties
2012 – 2016	Senior Manager EY, branchgroep Woningcorporaties
2011 - 2011	Senior Manager Deloitte Real Estate
1994 - 2011	Principal Manager PwC

Profielschets:
Na zijn afstuderen aan de faculteit Bedrijfseconomie is Maarten gaan werken bij PricewaterhouseCoopers (PwC). Daar heeft hij ook de postdoctorale opleiding tot Registeraccountant voltooid. In 1998 is Maarten overgestapt naar de adviespraktijk van PwC en heeft zich daar gericht op met adviesopdracht bij instellingen in de gehandicaptensector. Hij was betrokken bij een aantal landelijke benchmarks die in de gezondheidszorgsector en woningcorporatiesector die door PwC werden uitgevoerd.

Sinds 2005 is Maarten betrokken bij de ontwikkeling en uitvoering van visitaties. Inmiddels heeft hij ongeveer 70 visitaties uitgevoerd. Naast visitaties heeft Maarten zich gericht op beleidsmatige en strategische vraagstukken bij woningcorporaties. In 2006 is hij verantwoordelijk geworden voor de door PwC uit te voeren visitaties. In 2012 heeft hij deze rol bij EY ook op zich genomen en daar ongeveer 30 visitaties begeleid. Sinds april 2017 is Maarten verbonden aan Ecorys, alwaar hij zich ook op de maatschappelijke visitaties richt.

Bij Ecorys werkt Maarten als Principal Consultant op de afdeling Location Development. Met zijn achtergrond in maatschappelijke visitaties en advieservaring met beleidsmatige, strategische en financiële vraagstuk bij woningcorporaties vormt hij een belangrijke schakel in het uitvoeren van de maatschappelijke visitaties bij woningcorporaties. Maarten beheerst alle onderdelen van de visitatie.

Kernvaardigheden waarover Maarten beschikt zijn onder andere het procesmatig begeleiden van complexe processen, het optreden als facilitator bij verandertrajecten, het functioneren als klankbord en sparringpartner voor Raden van Bestuur en Raden van Toezicht.

Secretaris

Naam, titel, voorletters:
Kievit, Ir./MSc, R.H.A.

Geboorteplaats en –datum:
Zwijndrecht, 30 september 1985

Huidige functie:
Consultant

Onderwijs:

2011 - 2013	Master Real Estate & Housing, Technische Universiteit Delft
2005 - 2011	Bachelor Bouwkunde, Technische Universiteit Delft
1998 - 2004	Vwo, Walburg College Zwijndrecht

Loopbaan:

Sinds 2015	Consultant Regions & Cities, Ecorys
2014 - 2015	Vastgoedadviseur, PVM Rotterdam
2013 - 2014	Projectmedewerker Vastgoedbeheer, Portaal

Profielschets:
Robert is na zijn studie aan de Technische Universiteit Delft als projectmedewerker aan de slag gegaan bij woningcorporatie Portaal te Utrecht. Binnen Portaal is Robert actief geweest op de afdeling Vastgoedbeheer, alwaar hij zich onder andere heeft beziggehouden met de ontwikkeling van beleid. Na zijn overstap naar PVM Rotterdam is Robert zich gaan inzetten voor de ontwikkeling van risicomanagement binnen woningcorporaties. Robert is coauteur van het boek *Code Rood: Risicomanagement voor woningcorporaties*. Het boek is ontwikkeld in samenwerking met een achttal woningcorporaties. Daarnaast heeft hij gefunctioneerd als projectleider van verschillende projecten voor woningcorporaties en overheden.

Als consultant binnen Ecorys voert Robert verschillende advies- en onderzoeksopdrachten uit op het gebied van de woningmarkt en werklocaties (zowel kantoren als bedrijventerreinen), voor zowel publieke als private opdrachtgevers. Daarnaast is hij betrokken bij het uitvoeren van maatschappelijke visitaties. Op basis van zijn achtergrond in de volkshuisvesting en zijn bredere kennis van de woningmarkt levert hij een belangrijke bijdrage aan het doorgronden van woningcorporaties en de volkshuisvestelijke opgaven waar zij voor staan.

Kernwaarden waarover Robert beschikt zijn onder andere het functioneren als spin in het web/teamspeler, het functioneren als (kritisch) klankbord, het samenbrengen van personen en het behouden van overzicht. Robert is zorgvuldig, verantwoordelijk, sociaalvaardig en kritisch.

Commissielid

Naam, titel, voorletters:
Van Langevelde, MSc, J.

Geboorteplaats en –datum:
Vlissingen, 29 maart 1991

Huidige functie:
Consultant Ecorys

Onderwijs:

2016-2017	MSc Economische geografie, Universiteit Utrecht
2015 - 2016	Pre-master Sociale Geografie, Universiteit Utrecht
2010 - 2015	BSc Ruimtelijke Ordening en Planologie, Hogeschool Rotterdam

Loopbaan:

Sinds 2017	Consultant

Profielschets:
Abco van Langevelde is als consultant werkzaam in de sector Regions & Cities. Zijn studie-achtergrond, Ruimtelijke Ordening en Planologie (Hogeschool Rotterdam) en later Economische Geografie (Universiteit Utrecht), laat zijn interesse in ruimtelijke en maatschappelijke vraagstukken duidelijk zien. In de praktijk is Abco actief met ruimtelijke onderzoeken en (regionaal) economische vraagstukken. Deze projecten variëren van vastgoed gerelateerde studies, zoals woningmarkt-onderzoeken, bedrijventerreinstrategieën en onderzoeken naar kantorenlocaties, tot evaluaties van overheidsbeleid. Daarmee is Abco actief met maatschappelijke vraagstukken in de volle breedte. Door de diversiteit van zijn studieachtergrond en werkzaamheden is Abco in staat om als onderzoek en adviseur een bijdrage te leveren aan verschillende typen projecten, waaronder maatschappelijke visitaties voor woningcorporaties. Abco is maatschappelijk betrokken, nauwkeuring en analytisch sterk. Samen met zijn objectieve, maar kritische blik levert hij als visitator een sterke bijdrage aan de maatschappelijke visitatie.

Bijlage 6: Bronnenlijst

Documenten – zo mogelijk over de afgelopen vier jaar	
Ambities en Presteren naar Opgaven	Position paper Jaarverslag 2014 t/m 2017 Jaarplannen 2014 t/m 2017 Managementrapportages 2014 t/m 2017 Voortgangs- en eindrapportages 2014 t/m 2017 Ondernemingsplan 2014-2016 Ondernemingsplan 2017-2019 Strategienota's 'Een toekomstig bestendig Woningbelang' Actualisering Woonvisie Bergeijk Prestatieafspraken Bergeijk 2014 t/m 2017 Evaluatie prestatiespraken Bergeijk 2014 t/m 2017 Actualisering Woonvisie Valkenswaard Prestatieafspraken Valkenswaard 2014 t/m 2017 Evaluatie prestatiespraken Valkenswaard 2014 t/m 2017 Convenant (samenwerking aan) breed signaleringsteam; Convenant Integrale aanpak woonoverlast; Convenant Schuldhulpverlening; Convenant Aanpak hennep in de gemeenten Valkenswaard en Waalre; Convenant Aanpak hennepkwekerijen in de vierkerngemeenten Eersel, Bergeijk, Bladel en Reusel-De Mierden Corporatie in Perspectief 2014 t/m 2017
Presteren volgens Belanghebbenden (PvB)	Jaarverslagen 2014 t/m 2017 Dashboard in Viewpoint Onderzoeken naar klanttevredenheid Prestatieafspraken, convenanten, contracten met belanghebbenden
Presteren naar Vermogen (PnV)	Jaarverslagen 2014 t/m 2017 Begrotingen 2014 t/m 2017 Managementrapportages 2014 t/m 2017 Voortgangs- en eindrapportages 2014 t/m 2017 Treasurystatuut en – beleid Toezichtsbrieven 2014 t/tm 2017 Oordeelsbrieven 2014 t/m 2017 Investeringsstatuut en notitie beoordeling investeringsstatuut Managementletters 2014 t/tm 2017 Accountsverklaringen en – verslagen 2014 t/m 2017 Corporatie in Perspectief 2014 t/m 2017 Evaluaties en vooruitblik risicomanagement 2014 t/m 2017 WSW Borgbaarheid en borgingsplafond
Governance	Position Paper Jaarverslag 2014 t/m 2017 Verslagen RvC 2014 t/m 2017 Verslagen zelfevaluaties RvC 2014 t/m 2017 Managementrapportages 2014 t/m 2017 Toepassing governancecode (invullijst) Reglement RvC Profielschets RvC

Bijlage 7: Prestatietabel

Huisvesten van de primaire doelgroep

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Woningtoewijzing en doorstroming		7,5
Europese Wetgeving: Woningcorporaties moeten tenminste 90% van de vrijkomende sociale huurwoningen (met een huurprijs tot € 710,68) toewijzen aan de doelgroepen: - De belangrijkste doelgroep van woningcorporaties zijn huishoudens met een inkomen beneden € 36.798 (prijspeil 2018). De woningcorporatie moet jaarlijks ten minste 80% van de vrijkomende sociale huurwoningen aan die groep toewijzen. - Woningcorporaties mogen tot 2021 10% van de vrijkomende woningen toewijzen aan huishoudens met een inkomen tussen € 36.798 en € 41.056 (prijspeil 2017). Deze 10% kan echter ook worden toegewezen aan huishoudens met een inkomen onder de € 36.798. - De overige, maximaal 10% van de vrijkomende woningen, mogen woningcorporaties vrij toewijzen. Zolang de woningcorporatie maar voldoet aan de eis 80% van de vrijkomende sociale huurwoningen toe te wijzen aan haar belangrijkste doelgroep (inkomens tot € 36.798), mag zij er ook voor kiezen om alle sociale huurwoningen aan de doelgroep (huishoudens met een inkomen onder de € 41.056) toe te wijzen.	Woningbelang heeft woningen toegewezen in overeenstemming met Europese wetgeving: 2014: 96% - 0% - 4% 2015: 96% - 3% - 1% 2016: 94% - 3% - 3% 2017: 93% - 4% - 3%	8
Passend toewijzen (wet): Woningcorporaties moeten per 1 januari 2016 tenminste 95% van de huishoudens die recht hebben op huurtoeslag een passende woning met een rekenhuur onder de aftoppingsgrens toewijzen. Voor een- en tweepersoonshuishoudens is de rekenhuur € 597,30. Voor drie- en meerpersoonshuishoudens is de rekenhuur € 640,14 (Prijspeil 2018)	Woningbelang heeft woningen passend toegewezen. De wetgeving inzake passend toewijzen geldt per 1 januari 2016. Woningbelang is echter in 2015 reeds gestart met passend toewijzen. 2014: Niet van toepassing. 2015: 91% 2016: 98% 2017: 99%	7
Maatschappelijke opgave: vergrijzing en ontgroening Prestatieafspraken Bergeijk 2014-2017 en Prestatieafspraken Valkenswaard 2014-2017 Woningbelang bevordert de doorstroming door nieuwbouw van seniorgeschikte woningen	Woningbelang heeft de doorstroming bevordert. De huurders van Woningbelang krijgen voorrang als ze naar een seniorgeschikte nieuwbouwwoning van Woningbelang verhuizen. Op deze wijze komen woningen vrij voor starters. 2014: 42 nieuwbouwwoningen, 26 doorstromers (in Valkenswaard) 2015: 66 nieuwbouwwoningen, 19 doorstromers (in Valkenswaard) 2016: 22 nieuwbouwwoningen, 11 doorstromers (in Valkenswaard)	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	2017: 18 nieuwbouwwoningen, 9 doorstromers (in Valkenswaard) Woningbelang heeft geen nieuwbouw seniorenwoningen gerealiseerd in Bergeijk.	
Maatschappelijke opgave: ontgroening Kernambitie uit OP2014-2016: Vanaf 2015 kan Woningbelang binnen 1 jaar huisvesting bieden aan alle (bij Woningbelang ingeschreven) actief woningzoekenden in Valkenswaard en Bergeijk die nu geen zelfstandige huisvesting hebben. Kernambitie uit OP2017-2019: Binnen 1 jaar huisvesting kunnen bieden aan alle (bij WB ingeschreven) actief woningzoekenden van de primaire doelgroep in Valkenswaard en Bergeijk die nu geen zelfstandige huisvesting hebben.	Woningbelang heeft actief woningzoekenden binnen een jaar gehuisvest (aantal en percentage): 2014: 143 (90%) 2015: 147 (96%) 2016: 173 (95%) 2017: 140 (92%)	7
Maatschappelijke opgave: ontgroening Prestatieafspraken Valkenswaard 2015-2017: Woningbelang stelt in 2015-2017 minimaal 100 woningen beschikbaar voor starters OP2014-2016 en OP2017-2019: Woningbelang stelt in de jaren 2014-2016 en in de jaren 2017-2019 jaarlijks gemiddeld minimaal 100 woningen beschikbaar voor starters (woningzoekenden zonder zelfstandige woonruimte)	Woningbelang heeft woningen beschikbaar gesteld bij nieuwbouw en in de bestaande woningvoorraad: 2014: 149 (143 huur, 6 koop) 2015: 154 (147 huur, 7 koop) 2016: 179 (173 huur, 6 koop) 2017: 142 (140 huur, 2 koop) Woningbelang geeft starters bij een deel van het woningbezit voorrang op overige woningzoekenden. Daarnaast is Woningbelang vanaf 1 juli 2015 gestart met het verloten van twee woningen per maand, waarbij iedereen evenveel kans maakt op een woning.	9
Prestatieafspraken Valkenswaard 2016: Woningbelang onderzoekt of het wenselijk en mogelijk is om aan te sluiten bij de afspraken uit het stedelijk gebied t.a.v. het kenbaar maken van vrijkomende woningen op een gezamenlijke website.	Binnen Wooniezie werken de MRE-corporaties samen aan een gezamenlijk woonruimteverdelingssysteem met één website waar woningzoekenden het aanbod aan betaalbare huurwoningen kunnen vinden binnen de MRE regio. Woningbelang doet (evenals de Zaligheden) (voorlopig) niet mee vanwege de hoge (extra) kosten voor onze woonruimteverdeling (eerste jaar € 40.000,- daarna jaarlijks € 22.000,- meerkosten), het risico van verdringing (woningzoekenden van andere corporaties met een langere inschrijftijd krijgen eerder huisvesting dan de woningzoekenden uit Valkenswaard) en de ontbrekende meerwaarde voor de woningzoekenden uit Valkenswaard en Bergeijk die huisvesting wensen in de eigen gemeente. O.i. wegen de voordelen hiervan (vooralsnog) niet op tegen de nadelen.	7
Maatschappelijke opgave: voldoende, betaalbare huisvesting Prestatieafspraken Bergeijk 2017 Woningbelang voert een haalbaarheidsonderzoek uit naar de overname van bezit van Vestia	Woningbelang heeft toen bekend werd dat Vestia in de problemen was gekomen direct actie ondernomen om te proberen de woningen van Vestia in Bergeijk over te nemen teneinde de woningen te behouden voor de volkshuisvesting. De overname heeft toen niet	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	plaatsgevonden omdat er geen overeenstemmming was over de prijs van het woningbezit. Met de gemeente Bergeijk is in 2017 afgesproken dat Woningbelang een haalbaarheidsonderzoek uitvoert met betrekking tot overname van bezit van Vestia. Uiteindelijk is er een intentieovereenkomst afgesloten met Vestia en de gemeente Bergeijk om mogelijkheden van overname van het bezit in Bergeijk te onderzoeken. Door huurverhogingen naar meer dan 90% van maximaal redelijk en verkoop van woningen door Vestia van haar bezit in Bergeijk ontstaat in toenemende mate een tekort aan betaalbare huurwoningen in Bergeijk. Woningbelang zet zich om die reden opnieuw in om het woningbezit van Vestia over te nemen. Woningbelang zet is daarmee echt in voor de volkshuisvesting in Bergeijk. De mogelijke overname wordt landelijk nadrukkelijk gevolgd, omdat een overname van het woningbezit door Woningbelang tegen voor alle partijen acceptabele condities kan betekenen dat een gelijksoortige oplossing op andere plaatsen met een dergelijke problematiek kan worden toegepast.	
Prestatieafspraken Valkenswaard 2015: Woningbelang onderzoekt de mogelijkheid en wenselijkheid van de verkoop van een aantal huurwoningen aan starters. De gemeente onderzoekt de mogelijkheid om ter compensatie hiervan extra grond ter beschikking te stellen voor de bouw van nieuwe huurwoningen door Woningbelang.	In 2015 geconcludeerd dat het Woningbouwprogramma geen ruimte biedt voor compensatie in de nieuwbouw. Tevens is verkoop niet wenselijk omdat er veel vraag is naar huurwoningen.	7
Prestatieafspraken Valkenswaard 2014-2017: In het kader van woonwagenlocaties stellen de gemeente Valkenswaard en Woningbelang een overdrachtsovereenkomst woonwagenlocaties op. Daarnaast realiseert Woningbelang 5 woonwagenwoningen in Veldbeemd.	Woningbelang heeft met de gemeente Valkenswaard in 2013 de intentie uitgesproken mee te werken aan de overdracht van de woonwagenlocaties in Valkenswaard. Deze intentie is vastgelegd in de prestatieafspraken. In de afspraken van 2013 is uitgegaan van het opheffen van twee woonwagenlocaties (Molensteen en Boomvalk) en de realisatie van maximaal 13 woonwagenwoningen (op een nieuwe locatie in Lage Heide en op de locatie Veldbeemd.) Woningbelang heeft vervolgens op verzoek van de gemeente Valkenswaard en in het kader van het visiedocument Woonwagenlocaties (streven naar normalisatie) in de periode 2014 – 2016 alle bewoners van de Molensteen en de Boomvalk en één bewoner van de Veldbeemd gehuisvest in reguliere huisvesting. Hiermee hoeft de voorziene woonwagenlocatie in Lage Heide niet meer gerealiseerd te worden. In overleg met de gemeente en de bewoners is besloten dat op de locatie Veldbeemd voor de resterende	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	woonwagenbewoners 5 woonwagenwoningen worden gebouwd waarvan één met medische aanpassing. Deze woonwagenwoningen zijn in februari 2018 opgeleverd.	
Jaarlijks draagt de landelijke overheid gemeenten op om een deel van de statushouders in hun gemeente te huisvesten. Gemeenten dragen dan de zorg om de statushouders te huisvesten. Daarvoor doen zij een beroep op de woningcorporaties. Prestatieafspraken Bergeijk 2014 - 2017 Eind 2014-2017 is voldaan aan de reguliere taakstelling om statushouders te huisvesten. Woningbelang realiseert hierbij 20% van de taakstelling voor Bergeijk. De totale taakstelling voor Bergeijk: 2014: 17 statushouders (voldaan) 2015: 31 statushouders (voldaan) 2016: 47 statushouders (voldaan) 2017: 25 statushouders (voldaan) Prestatieafspraken Valkenswaard 2014 - 2017 Een lopende afspraak tussen WB en de gemeente is dat statushouders worden gehuisvest door de corporaties naar rato van het aandeel in het totale woningbezit van de corporaties. De totale taakstelling voor Valkenswaard: 2014: 24 statushouders (voldaan) 2015: 52 statushouders (niet voldaan) 2016: 50 statushouders 2017: 41 statushouders (1e helft voldaan, 2e helft niet voldaan)	Woningbelang heeft statushouders gehuisvest in Bergeijk: 2014: 1 persoon (1 woning) (niet voldaan) 2015: 3 personen (3 woningen) (niet voldaan) 2016: 7 personen (2 woningen) (voldaan) 2017: 6 personen (1 woning) (voldaan) Woningbelang heeft statushouders gehuisvest in Valkenswaard: 2014: 26 personen (11 woningen) (voldaan) 2015: 33 personen (18 woningen + 5 kamers) (niet voldaan) 2016: 61 personen (31 woningen + 2 kamers) (voldaan) 2017: 30 personen (13 woningen) (voldaan) Bij het huisvesten van de statushouders trekken de gemeenten en de lokaal werkzame corporaties in het werkgebied samen op om de taakstelling te realiseren. Daarbij wordt in de prestatieafspraken een principe afspraak vastgelegd naar rato van het woningbezit. De praktijk laat zien dat de corporaties afhankelijk zijn van het aantal vrijkomende woningen en het type te huisvesten huishoudens (eenpersoonshuishoudens, grote gezinnen). Om de doelstelling te halen is dan niet het afgesproken percentage leidend, maar het doel: gezamenlijk voldoen aan de taakstelling. In oktober 2015 is de druk op het huisvesten van statushouders enorm toegenomen. In Valkenswaard is een AZC geopend. In 2016 meldden zich veel statushouders die alleen naar Nederland zijn gekomen Dat betekent dat de druk op de appartementen toeneemt. In Bergeijk hebben we weinig geschikte huisvesting voor alleenstaanden. Medio 2017 is door de overheid bepaald dat statushouders geen landelijke urgentie status mee krijgen maar dat gemeenten dat zelf mogen invullen. Zowel aan de gemeente Bergeijk als aan de gemeente Valkenswaard heeft Woningbelang gevraagd hierover een uitspraak te doen. In beiden gemeenten zijn statushouders aangemerkt als urgent en is deze urgentie status vastgelegd in de prestatie afspraken. In 2017 is het aantal statushouders afgenomen ten opzichte van 2016.	6
Betaalbaarheid		8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Maatschappelijke opgave: voldoende betaalbare huisvesting Prestatieafspraken Bergeijk 2016 en Prestatieafspraken Valkenswaard 2015-2016: Woningbelang stuurt er op dat minimaal 70% van het DAEB bezit beneden de tweede aftoppingsgrens van de huurtoeslag (2015: €618) blijft. Om de woning voorraad betaalbaar te houden wordt de huurverhoging beperkt tot de streefhuur. Prestatieafspraken Bergeijk 2017 en Prestatieafspraken Valkenswaard 2017: Woningbelang houdt 85% van de huurwoningen betaalbaar voor mensen die recht hebben op huurtoeslag (<2e aftoppingsgrens: 628 (2016)) OP2017-2019: Woningbelang houdt 85% van de woningen betaalbaar voor mensen die recht hebben op huurtoeslag (2e aftoppingsgrens 2017: €635,05)	Woningbelang heeft woningen onder de tweede aftoppingsgrens: 2014: 83% beneden €596,75 2015: 86% beneden €618,24 2016: 87% beneden €628,76 2017: 88% beneden €635,05 Om betaalbaar wonen voor de primaire doelgroep te borgen, worden woningen met een huurprijs tot 1e aftoppingsgrens alleen aangeboden aan primaire doelgroep Daarnaast evalueert Woningbelang jaarlijks hoe de groep actief woningzoekenden zich ontwikkelt (huishoudens grootte en inkomen) en of ze nog voldoende aan bod komen. Daarnaast wordt het huurbeleid (hoeveel woningen vrij komen per categorie en of dit past bij woningzoekenden die hierop mogen reageren) hierbij geëvalueerd en indien nodig aangepast. In 2016 is hierdoor het streefhuurpercentage aangepast van 68% naar 65%	8
Gemiddelde beoordeling		**7,8**

Huisvesten van bijzondere doelgroepen

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Maatschappelijke opgave: vergrijzing OP2014-2016: Aan het einde van 2016 voldoet minimaal 21% (2013: 19%) van de woningen van Woningbelang aan de eisen van een seniorgeschikte woning OP2017-2019: Eind 2019 voldoet minimaal 22% (2016: 21%) van de woningen van Woningbelang aan de eisen van een levensloopbestendige woning. De termen seniorgeschikt en levensloopbestendig zijn voor Woningbelang inhoudelijk hetzelfde. Echter, puur voor de communicatie zijn we overgestapt van “seniorgeschikt” naar “levensloopbestendig”.	Woningbelang heeft een aantal levensloopbestendige of seniorgeschikte woningen in het bezit: 2016: 21,3% (828 van de 3887 woningen) 2017: 20,7% (798 van de 3858 woningen) Het resultaat eind 2017 is lager, doordat er in 2017 28 niet-DAEB nultreden woningen zijn verkocht (Elcomapark) en 20 nultredenwoningen zijn gesloopt (Waalreseweg). In 2017 is er een nieuwbouwcomplex van 18 nultredenwoningen opgeleverd (Amundsenstraat).	7
Prestatieafspraken Bergeijk 2014 + 2015: Woningbelang beoordeelt verzoeken van zorgaanbieders voor woonzorgprojecten.	Woningbelang heeft geen verzoek gehad in de gemeente Bergeijk. Woningbelang heeft wel bijzondere doelgroepen en nieuwbouw voor bijzondere doelgroepen gerealiseerd. 2014: Dagopvang de Ont-moeting Eindhovenseweg (Zorgmed) 2015: Oplevering 44 woonzorgwoningen aan de Nieuwe Waalreseweg in samenwerking met Valkenhof (inclusief ontmoetingsruimte De Zoete Inval)	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	2016: Huisvesten van 6 cliënten van de GGzE in de nieuwbouw aan de Bosstraat 2017: Huisvesten van 2 cliënten van de GGzE in de nieuwbouw aan de Amundsenstraat. 2017: 2 extra woningen beschikbaar voor Lunet 2017: Intentieovereenkomst gesloten met GGzE om haalbaarheid te onderzoeken voor huisvesting clienten aan Hastelweg 2017: Afspraak met Lunet: Omgeving Wollegrasstraat: in 3 jaar tijd: 7 woningen naar Lunet	
Prestatieafspraken Bergeijk 2014 – 2017 en Prestatieafspraken Valkenswaard 2014-2015: Woningbelang huisvest medische en sociale urgenties.	Woningbelang heeft sociale urgenten gehuisvest: 2014: Van de 18 toegekende urgenties heeft Woningbelang 14 urgenten gehuisvest in 2014. 3 urgenten zijn gehuisvest in 2015, terwijl 1 urgente heeft afgezien van urgentie. 2015: Van de 23 toegekende urgenties heeft Woningbelang 18 urgenten gehuisvest in 2015. 2 urgenten zijn gehuisvest in 2016. Daarnaast is 1 urgentie vervallen en zijn 2 urgenten nog niet gehuisvest) 2016: Van de 21 toegekende urgenties heeft Woningbelang 19 urgenten gehuisvest in 2016. 1 urgente is gehuisvest in 2017 en 1 urgente is nog niet gehuisvest. 2017: Van de 11 toegekende urgenties heeft Woningbelang 9 urgenten gehuisvest in 2017. 2 urgenten worden in 2018 gehuisvest. Woningbelang heeft medische urgenten gehuisvest: 2014: Van de 3 toegekende urgenties heeft Woningbelang 1 urgente gehuisvest in 2014. 2 urgenten zijn gehuisvest in 2015. 2015: Van de 11 toegekende urgenties heeft Woningbelang 6 urgenten gehuisvest in 2015. 5 urgenten zijn nog niet gehuisvest. 2016: Van de 6 toegekende urgenties heeft Woningbelang 4 urgenten gehuisvest in 2016. 1 urgente is gehuisvest in 2017 en 1 urgente heeft geen gebruik gemaakt van de urgentie. 2017: Van de 8 toegekende urgenties heeft Woningbelang 7 urgenten gehuisvest in 2017. 1 urgente heeft geen gebruik gemaakt van de urgentie.	8
Prestatieafspraken Bergeijk2014 – 2017 en Prestatieafspraken Valkenswaard 2014-2015 Huisvesting urgent woningzoekenden:	Plan DOOR! Is een samenwerkingsverband tussen zorg- en welzijnsinstellingen en woningcorporaties uit de regio. De zorg- en welzijnsinstellingen dragen kandidaten voor die weer een kans krijgen om zelfstandig te gaan wonen. De woningcorporatie levert	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Woningbelang stelt via Plan DOOR! jaarlijks 4 (OP2014-2016) en jaarlijks 6 (OP2017-2019) woningen ter beschikking aan Plan DOOR! (op basis van behoefte).	de woning. Gedurende het eerste jaar vindt er nog woonbegeleiding plaats. Als na een jaar blijkt dat de kandidaat goed huurderschap heeft vertoond, wordt het contract op zijn of haar naam gezet. 2014: 2 aanvragen ontvangen, 2 gehuisvest 2015: 5 aanvragen ontvangen, 5 gehuisvest (in 2015+2016) 2016: 6 aanvragen ontvangen, 5 gehuisvest (1 cliënt wacht nog op huisvesting in Bergeijk) 2017: 6 aanvragen ontvangen, 6 gehuisvest	
Prestatieafspraken Valkenswaard 2014-2017: Woningbelang en de gemeente evalueren de huidige werkwijze bij de huisvesting van urgent woningzoekenden en maken zo nodig gezamenlijk gedragen hernieuwde afspraken.	De gemeente en Woningbelang hebben de werkwijze geëvalueerd. Daarbij zijn de volgende afspraken gemaakt: - Woningbelang neemt de urgentie gesprekken voor haar rekening, - De urgenties worden voorgelegd aan de SUC van woningbelang, - Woonbedrijf huisvest 15% van de urgenties, Woningbelang 85%. Dit naar evenredigheid van het woningbezit	7
Prestatieafspraken Valkenswaard 2016: De gemeente en Woningbelang onderzoeken of het wenselijk en mogelijk is om aan te sluiten bij de afspraken uit het stedelijk gebied t.a.v. urgenties.	De gemeente wilde tot nu toe geen onderdeel uitmaken van het stedelijk gebied, hetgeen wel een wens was vanuit Woningbelang. De gemeente is nu aan het onderzoeken wat er voor nodig is om aan te sluiten bij het stedelijk gebied en of zij dat wenselijk vinden. Het onderzoek loopt nog.	7
Prestatieafspraken Bergeijk 2014 + 2015 Prestatieafspraken Valkenswaard 2014 + 2015: Woningbelang biedt het product 'Comfortabel wonen' aan.	Woningbelang wil dat huurders van 55 jaar en ouder veilig en comfortabel kunnen blijven wonen in hun huidige woning. Met de regeling Comfortabel wonen brengt Woningbelang zonder huurverhoging een aantal voorziening aan in de woningen voor een maximum van € 1.860. Het gaat om eenvoudige voorzieningen, zoals wandbeugels in de douche, verhoogd toilet en het verlagen van drempels. De regeling bestaat al sinds 2004. 2014: 84 woningen 2015: 78 woningen 2016: 89 woningen 2017: 95 woningen	8
Gemiddelde beoordeling		7,3

Kwaliteit van woningen en woningbeheer

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Woningkwaliteit		7
OP2014-2016 en OP 2017-2019 In 2016 en 2019 geven de bewoners in de WBO gemiddeld minimaal een 7 voor alle woningen en niet lager dan een 6,5 voor de kwaliteit van hun woning (met uitzondering van woningen bestemd voor verkoop of herstructurering)	De bewoners geven de kwaliteit van de woning: 2016: Gemiddeld een 7,4. Er waren 4 complexen (van de in totaal 111 aangeschreven complexen) met een representatieve score (>5 respondenten) die lager scoorden dan een 6,5. Spreiding: 5,6 – 6,4 2017: In alle complexen die lager scoorden in het WBO 2016 dan een 7 en waar regulier onderhoud van toepassing is, onderzoek uitgevoerd naar de reden van het lage cijfer. Het betreft overal bouwfysische klachten. In 2017 is een complex als pilot opgepakt en in 2018 wordt een vervolg gegeven bij de overige complexen.	7
	Woningbelang voert badkamer-, keuken- en toiletrenovatie op verzoek van bewoners uit in plaats van bij planmatig onderhoud: 2014: 98 woningen 2015: 87 woningen 2016: 146 woningen 2017: 168 woningen	
Kwaliteit dienstverlening		8
OP2014-2016: Woningbelang behoudt het KWH-huurlabel met minimaal een 7,5 OP2017-2019: Woningbelang verbetert de dienstverlening van een 7,8 (eind 2016) naar een 8 in 2019 in de Aedes Benchmark.	Woningbelang scoort ten aanzien van klanttevredenheid: 2014: Woningbelang heeft het KWH-huurlabel behouden met een 7,8 2015: Woningbelang is overgestapt van KWH naar USP. Daarbij is de ambitie om minimaal een 7,5 te scoren blijven bestaan. In 2015 heeft Woningbeland in de benchmark een 7,7 behaald voor klanttevredenheid over onze dienstverlening. Hiermee behoort Woningbelang tot de beste corporaties van Nederland (A-score) 2016: Benchmark: 7,8 (A-score) 2017: Benchmark: 7,7 (B-score) Sinds eind 2017 is Woningbelang begonnen met continu meten. De huidige score is op dit moment een 8,0 voor de Benchmark WB heeft haar ambitie aangescherpt. Om dit te kunnen bereiken hebben al de medewerkers de Yellow-belt-training gevolgd. Daarnaast hebben 7 medewerkers de Green-Belt behaald. Iedereen werkt middels A3-tjes om knelpunten in hun proces te verbeteren. De Green-Belters hebben tevens grotere ontwikkeltrajecten om middels procesoptimalisatie te komen tot een hogere klanttevredenheid (waarbij het streven is om de kosten omlaag te brengen of in ieder geval op peil te houden).	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	Woningbelang meet daarnaast continu de klanttevredenheid. Via een applicatie worden de meningen van huurders bij onder andere mutatie en reparatie verzameld, waardoor Woningbelang bij bijvoorbeeld klachten direct kan reageren.	
Energie en duurzaamheid		8
Het woningbezit heeft gemiddeld label B in 2021 (Convenant Energiebesparing Huursector): Prestatieafspraken Valkenswaard 2015: Woningbelang brengt de komende jaren de woningvoorraad energetisch naar gemiddeld label B (2021) Prestatieafspraken Valkenswaard 2016-2017: Aan het eind van 2016 is de gemiddelde energie-index maximaal 1,50. Aan het einde van 2017 is de gemiddelde EI maximaal 1,43.	De woningvoorraad van Woningbelang heeft een gemiddelde energie-index: 2016: EI: 1,50 (landelijk gemiddelde: 1,73) 2017: EI: 1,48 De definitieve vaststelling van de EI vind altijd pas plaats, nadat de werkzaamheden zijn uitgevoerd. Dit loopt dus achter op de realisatie. De dalende energie-index is bereikt door: - 2014-2017: In bestaande bouw bij planmatig onderhoud en op verzoek van bewoners energiebesparende maatregelen aan te brengen (spouwmuurisolatie, HR++ glas, dakisolatie, energiezuinige CV ketels). Onder andere het plaatsen van HR++-glas bij 12 woningen aan de Tamboer. - 2014: Nieuwbouw Elcomapark: luchtwarmtepompen met zonnecollectoren: gemiddelde EI: 0,86 - 2014: Nieuwbouw 17 eengezinswoningen Heiakker: zonneboiler: gemiddelde EI: 0,89 - 2015: Nieuwbouw 44 appartementen Nieuwe Waalreseweg: gemiddelde EI: 1,00 - 2015: Nieuwbouw 22 patio's Bosstraat: gemiddelde EI: 0,88 - 2016: Nieuwbouw 22 appartementen Bosstraat: gemiddelde EI: 1,02 - 2016: Nieuwbouw 21 eengezinswoningen Elcomapark: gemiddelde EI: 0,62 - 2017: Nieuwbouw 18 appartementen Amundsenstraat: gemiddelde EI: 0,67 Daarnaast is Woningbelang gestart met de bouw van nul-op-de-meter woningen in Eijkereind en Terlo (Bergeijk). De woningen worden opgeleverd in 2018. Woningbelang heeft in 2017 tevens een pilot voor zonnepanelen uitgewerkt.	8
Gemiddelde beoordeling		**7,7**

(Des)investeren in vastgoed

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Nieuwbouw		
Prestatieafspraken Bergeijk 2015-2017: Woningbelang realiseert nieuwbouw in Bergeijk: - Eijkereind en Terlo: - Bernardusschool: Uitvoeren haalbaarheidsstudie. - Stökskesweg: Uitvoeren haalbaarheidsstudie. Prestatieafspraken Valkenswaard 2014-2017: Woningbelang realiseert nieuwbouw in Valkenswaard - Heiakkers: 17 eengezinswoningen - Elcomapark: 36 appartementen - Elcomapark: 21 eengezinswoningen - Veldbeemd: 5 eengezinswoningen - Molensteen (Lannervalk): 44 eengezinswoningen - Amundsenstraat: 18 appartementen - Stakenborgakker: 16 eengezinswoningen - Weegbree: 45 eengezinswoningen - Herstructurering: Ginneve: 44 appartementen - Herstructurering Bosstraat: 22 appartementen en 22 patio's - Maastrichterweg: Haalbaarheidsstudie 20 eenheden	Woningbelang heeft nieuwbouw gerealiseerd en haarbaarheidsstudies uitgevoerd in Bergeijk: - 2017: Woningbelang is gestart met de bouw van 2 eengezinswoningen in Eijkereind en 13 eengezinswoningen Terlo (Verwachte oplevering: 2018) - 2017: Woningbelang heeft een haalbaarheidsstudie Bernardusschool uitgevoerd. In de vergadering van 7-12-2016 heeft de RvT van Woningbelang goedkeuring gegeven aan het (voorgenomen) bestuursbesluit 15 woningen te gaan bouwen op de voormalige locatie Bernardusschool. De gemeente Bergeijk wil het aantal woningen echter terugbrengen van 15 naar ca. 6 vanwege bezwaren van omwonenden tegen "grote aantallen" sociale woningbouw op die plek. Het voorstel van de gemeente is om ter compensatie op een locatie in de buurt van de Bernardusschool tegelijkertijd 15 – 20 woningen te bouwen. We onderzoeken de wenselijkheid en haalbaarheid hiervan. - 2017: WoningHaalbaarheidsstudie Stökskesweg uitgevoerd. In de vergadering van 20-1-2017 heeft de RvT van Woningbelang goedkeuring gegeven aan het (voorgenomen) bestuursbesluit 6 woningen te gaan bouwen aan de Stökskesweg in Bergeijk. De grondeigenaar heeft echter aan de gemeente laten weten dat hij afziet van verdere stappen voor ontwikkeling van de locatie Stökskesweg 42. Woningbelang heeft nieuwbouw gerealiseerd in Valkenswaard: - 2014: Oplevering 17 eengezinswoningen Heiakker - 2014: Oplevering 36 appartementen Elcomapark - 2016: Oplevering 21 eengezinswoningen Elcomapark - 2018: Oplevering 5 woonwagenwoningen Veldbeemd - 2017: 40 eengezinswoningen Molensteen: Planvoorbereiding gestart. Verwachte start bouw: 2018. Vanwege bezwaren en in overleg met de gemeente zijn de aantal aangepast van 44 naar 40 - 2017: Oplevering 18 appartementen Amundsenstraat (herstructurering) - 2017: Stakenborgakker: Bestemmingswijziging nog niet opgestart door de gemeente, omdat er nog discussie is over de bloemencorsolocatie. - 2017: Weegbree: Door ontwikkelingen zoals het terugbrengen van het aantal woningen dat van de provincie in Valkenswaard mag worden gebouwd, is de toekomst van het woonplan Dommelkwartier onzeker. Gemeente heeft eind 2015 besloten dat het plan niet	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	ontwikkeld wordt. Woningbelang wil betaalbare starterswoningen bouwen, want de vraag daarnaar is nog steeds groot. Op dit moment zijn we als Woningbelang in overleg met de gemeente en de projectontwikkelaar om te kijken hoe we tot een gezamenlijke oplossing kunnen komen. Het bouwen van de 45 geplande woningen op een andere locatie is wat Woningbelang betreft een mogelijke oplossing. De gemeente stelt zich op het standpunt dat er niet gebouwd gaat worden op de Weegbree. - 2015: Oplevering 44 appartementen Nieuwe Waalreseweg (herstructurering Ginneve) - 2015: Oplevering 22 patio's en 2016: 22 appartementen Bosstraat herstructurering - 2015: Haalbaarheidsstudie Maastrichterweg uitgevoerd. Project is niet haalbaar. Woningbelang is al jaren zelf actief op zoek naar mogelijkheden om voldoende huisvesting te kunnen realiseren. Met name bij de gemeente Valkenswaard probeert Woningbelang proactief woningen te mogen bouwen. Woningbelang heeft bijvoorbeeld haar nek uitgestoken door op de Weegbree grond te verwerven voor de bouw van sociale huurwoningen. De nieuwbouw van woningen aan de Weegbree is niet doorgegaan omdat de provincie het aantal woningen dat in Valkenswaard mag worden gebouwd heeft teruggebracht. Tijdens de economische crisis heeft Woningbelang geen projecten afgeblazen maar is doorgegaan met het uitvoeren van het nieuwbouwprogramma. Woningbelang heeft voor de omvang van de corporatie een relatief omvangrijk nieuwbouwprogramma. Het aandeel woningen gebouwd vanaf 2010 is met circa 10% relatief groot in vergelijking met het landelijk gemiddelde van 6,6%.	
Verbetering bestaand woningbezit		
Prestatieafspraken Valkenswaard 2014: Woningbelang bouwt schoolwoningen Kromstraat om naar 6 appartementen	Woningbelang heeft in 2014 de schoolwoningen aan de Kromstraat omgebouwd naar 6 appartementen.	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
OP2014-2016 en OP2017-2019: Woningbelang realiseert aan het einde van 2016 en aan het einde van 2019 afhankelijk van de concrete behoefte twee nieuwe projecten	Woningbelang heeft maatschappelijk vastgoed voor bijzondere doelgroepen gerealiseerd naar behoefte: 2014: Dagopvang de Ont-moeting Eindhovenseweg (Zorgmed) 2015: Ontmoetingsruimte De Zoete Inval	
		7
Prestatieafspraken Bergeijk 2016 + 2017: - Haalbaarheidsonderzoek herstructurering 't Hof (sloop 23 woningen en nieuwbouw 30 appartementen) Prestatieafspraken Valkenswaard 2014- 2017 - Ginneve herstructurering: 52 app: sloop: 2014. Oplevering 44 app: 2015 - Amundsenstraat herstructurering: 10 egw + 10 app: sloop: 2015. Start bouw 18 app: 2016. Oplevering 2016. - Waalreseweg herstructurering: 20 app sloop: 2016/2017. Start bouw: 2017/2018. Oplevering: 2017/2019	Woningbelang heeft een haalbaarheidsstudie uitgevoerd in Bergeijk: - 2016: Woningbelang heeft de haalbaarheidsstudie 't Hof uitgevoerd. Na grondig onderzoek zijn de betrokken partijen het er over eens dat het plan haalbaar is. Alle partijen hebben 'ja' gezegd en de voorbereidingen zijn gestart en inmiddels zijn de contracten ook ondertekend. Woningbelang heeft woningen gesloopt in Valkenswaard: - 2014: Woningbelang heeft 52 appartementen Ginneve gesloopt - 2016: Woningbelang heeft 20 woningen Amundsenstraat gesloopt - 2017: Woningbelang heeft 20 appartementen aan de Waalreseweg gesloopt. Woningbelang is op basis van het strategisch voorraadbeleid zeer actief in herstructurering. Daarbij voert Woningbelang een zogenaamd 'toekomstonderzoek' uit, waarbij een complexanalyse en een scenarioanalyse aan de hand van een afwegingskader tot de wenselijke en passende aanpak moet leiden. Daarnaast kan worden opgemerkt dat Woningbelang nadrukkelijk aandacht heeft voor het proces van herstructurering naar de bewoners. Mede omdat Woningbelang zich er van bewust is dat het verhuizen vanwege sloop door huurders, die doorgaans al lang in een woning wonen, emotioneel zwaar is. Woningbelang geeft aan dat de huurders na afloop bijzonder positief zijn over de begeleiding, de informatieverstrekking en over de nieuwe huisvesting.	
Prestatieafspraken Bergeijk 2014 en Prestatieafspraken Bergeijk 2015: Woningbelang evalueert de Koopgarantregeling (KG) en pas de voorwaarden aan:	Op basis van een interne en externe evaluatie (met gemeente Bergeijk en startersvereniging) is besloten Koopgarant (KG) af te bouwen door de woningen te gaan verkopen zonder Koopgarant. Een deel van de woningen blijft Woningbelang conform gemaakte afspraken met de gemeente Bergeijk en Waalre verkopen onder Koopgarant. 2014: 113 KG woningen	

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Woningbelang wil zich focussen op DAEB-bezit en zet in op de verkoop van niet-DAEB-woningen (eigen ambitie).	2015: 105 KG woningen 2016: 91 KG woningen 2017: 87 KG woningen Woningbelang heeft in 2017 een complex bestaande uit 28 niet-DAEB appartementen verkocht.	
Gemiddelde beoordeling		7

Kwaliteit van wijken en buurten

Opgaven	Prestaties	Cijfer
OP2014-2016 en 2017-2019: In 2016 en in 2019 geven de bewoners in het WBO in de wijken waarin WB substantieel bezit heeft gemiddeld minimaal een 7 en niet lager dan een 6,5 voor hun wijk.	De wijken krijgen in het WBO van 2016 gemiddeld een 7,3. Het laatste cijfer voor een wijk is een 6,7 en het hoogste cijfer voor een wijk is een 7,8.	7
Prestatieafspraken Bergeijk2014 – 2017 en Prestatieafspraken Valkenswaard 2014-2017: Woningbelang geeft uitvoering aan de afspraken uit het convenant Woonoverlast / convenant Breed Signaleringsteam	Woningbelang heeft bijgedragen aan het voorkomen en bestrijden van woonoverlast door: - Deelname aan breedsignaleringsoverleg in Valkenswaard (sinds 2017: het Vangnetoverleg) en aan Multi Probleem Casuïstiek (MPC) overleg in Bergeijk. In deze overleggen ook actief signaleren naar zorgpartijen - Intensieve samenwerking met diverse (zorg)partijen en politie - Huurders te verwijzen naar Buurtbemiddeling als ze er onderling niet uitkomen. - Opzeggen huurovereenkomst bij aanhoudende en ernstige overlast. In de periode 2014-2017 is er geen huurovereenkomst om deze reden opgezegd. Ondanks de beperkingen van de Woningwet zet Woningbelang zich blijvend actief in voor de kwaliteit van wijken en buurten. Woningbelang ziet een toename van het aantal verwarde en ontspoorde personen. Daarnaast ziet Woningbelang de eenzaamheid onder de bewoners toenemen en de sociale cohesie afnemen. Er wordt (dagelijks) veel tijd, geld en energie gestoken in het toenemend aantal zware probleemsituaties in de wijken. Om de opgaven het hoofd te kunnen bieden heeft Woningbelang de organisatie uitgebreid in formatie.	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	Woningbelang stimuleert daarnaast intenstieve samenwerking en afstemming tussen de gemeente, Woningbelang, zorg- en welzijnsorganisaties en bewoners. Daarnaast is Woningbelang actief in de project- en stuurgroep veiligheid van de gemeente Valkenswaard.	
Prestatieafspraken Bergeijk2014 – 2017 en Prestatieafspraken Valkenswaard 2014-2017 Woningbelang geeft uitvoering aan de afspraken uit de hennepconvenanten	Woningbelang heeft hennepteelt en handel in harddrugs bestreden en voorkomen, in samenwerking met de gemeenten en andere partijen: 2014: 2 gedwongen huur beëindigingen 2015: 4 gedwongen huur beëindigingen 2016: 4 gedwongen huur beëindigingen 2017: 3 gedwongen huur beëindigingen	7
Prestatieafspraken Bergeijk 2017: Woningbelang bestrijdt en voorkomt illegale bewoning	Woningbelang bestrijdt en voorkomt illegale bewoning in samenwerking met gemeenten om een eerlijke verdeling van woningen te garanderen en overlast te voorkomen. Op die manier geven huurders een hoger cijfer voor hun woonbeleving in de wijk. 2014: 11 huurbeëindigingen 2015: 9 huurbeëindigingen 2016: 7 huurbeëindigingen 2017: 8 huurbeëindigingen	7
Prestatieafspraken Valkenswaard 2014: Woningbelang en de gemeente geven het Convenant Huurschulden samen vorm Prestatieafspraken Valkenswaard 2015: Woningbelang en de gemeente sluiten samen het Convenant Huurschulden af Prestatieafspraken Valkenswaard 2017 Woningbelang en de gemeente geven uitvoering aan Convenant Schuldhulpverlening	In 2015 hebben Woningbelang en gemeente Valkenswaard het Convenant Schuldhulpverlening gesloten. Woningbelang signaleert betalingsproblemen in een vroeg stadium en verwijst mensen actief door naar Schuldhulpverlening om te voorkomen dat betalingsproblemen zich opstapelen. Het doel is dat we hiermee voorkomen dat schulden zo hoog oplopen dat mensen hun huis uit moeten. 2014: 7 woninguitzettingen 2015: 3 woninguitzettingen 2016: 3 woninguitzettingen 2017: 0 woninguitzettingen Het Convenant Schuldhulpverlening is op initiatief van Woningbelang tot stand gekomen. Met regelmaat dringt Woningbelang bij de gemeente Valkenswaard op verschillende manieren en langs verschillende wegen aan op het gezamenlijk aanpakken van de problematiek.	7
Prestatieafspraken Valkenswaard 2014-2017: Woningbelang levert een bijdrage aan Buurtbemiddeling (financiële bijdrage zo mogelijk uit leefbaarheidsfonds)	Woningbelang of de huurders zelf melden burenruzies bij buurtbemiddeling: 2014: 6 aanmeldingen via Woningbelang	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	2015: 4 aanmeldingen via Woningbelang 2016: 5 aanmeldingen via Woningbelang 2017: 5 aanmeldingen via Woningbelang	
Prestatieafspraken Valkenswaard 2014-2016: Om initiatieven die leiden tot een duurzame ontwikkeling van de wijken te stimuleren, hebben Woningbelang en de gemeente een leefbaarheidsfonds in het leven geroepen. Vanuit dit fonds worden activiteiten gefinancierd uit de wijken met een wijkplan die niet tot de normale exploitatie van de gemeente en Woningbelang behoren. Het fonds wordt niet meer gevoed met stortingen en dient om de gedane reserveringen te benutten inclusief de afspraken over de realisatie van woonwagenwoningen in het kader van leefbare wijken.	Woningbelang en de gemeente Valkenswaard hebben in de periode 2007-2010 een leefbaarheidsfonds gevuld met €625.000 voor diverse leefbaarheidsactiviteiten. Uitgaven uit het fonds zijn o.a. geweest: Financiële bijdragen voor buurtbemiddeling, uitgaven voor de multifunctionele ruimte en de inrichting van de omgeving van de woonzorgapp aan de Nieuwe Waalreseweg en de ontwikkeling van de woonwagenlocatie. Het fonds is inmiddels geheel benut en opgeheven.	7
Prestatieafspraken Valkenswaard 2017: Woningbelang sloopt het winkelpand aan de Waalreseweg. De keuze om het winkelpand aan de Waalreseweg te slopen levert een bijdrage aan de beleidskeuze van de gemeente om leegstand in de detailhandel tegen te gaan door deze vinnen Vwrd zoveel als mogelijk te concentreren in het centrumgebied (naast kleine winkelcentra in de wijken)	Woningbelang heeft in 2017 het winkelpand en 20 appartementen gesloopt.	7
Prestatieafspraken Valkenswaard 2014-2015: Woningbelang biedt (preventieve) woonbegeleiding aan	In 2006 is Woningbelang – n.a.v. signalen van diverse belanghebbenden – samen met Neos begonnen met het bieden van preventieve woonbegeleiding. Huurders met een GGZ problematiek die huurachterstand hebben of overlast veroorzaken krijgen hiermee een laatste kans. Primaire doel is huisuitzetting te voorkomen. Woonbegeleiding kan alleen ingezet worden als de reguliere hulpverlening niet direct hulp kan bieden. De laatste jaren merkte Woningbelang dat de meeste casussen door de reguliere hulpverlening worden opgepakt. Dit komt mede door de goede afstemming binnen het woonoverlastteam. Hierdoor is het product overbodig geworden en daarom afgeschaft.	8
Prestatieafspraken Valkenswaard 2014-2017: Woningbelang geeft uitvoering aan de activiteiten uit het 4 jarenplan: - 't Gegraaf: activiteiten uit 4 jarenplan worden uitgevoerd - Dommelen: activiteiten uit 4 jarenplan worden uitgevoerd. - B&S: activiteiten uit 4 jarenplan worden uitgevoerd - Hoge Akkers: activiteiten uit 4 jarenplan worden uitgevoerd	In alle wijken (met uitzondering van het Centrum) zijn wijkcommissies/wijkraden actief geweest. Hieronder een kort overzicht van wat er het afgelopen jaar in diverse wijken door Woningbelang is gedaan: - Het onderhouden van de verharding van paden en pleinen. - Het faciliteren van actieve bewoners. - Het onderhouden van groenstroken in de wijk die eigendom zijn van Woningbelang.	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
- Geenhoven: activiteiten uit 4 jarenplan worden uitgevoerd - Turfberg: activiteiten uit 4 jarenplan worden uitgevoerd	- Het evalueren van Vraagbaak Dommelen (inlooppunt in de Belleman) wat geresulteerd heeft in het stoppen van de Vraagbaak. Er was te weinig inloop. - Ondersteuning van buurtbemiddeling - Het opleveren van het nieuwbouwcomplex aan de Bosstraat. - Het opleveren van het nieuwbouwcomplex aan de Nieuwe Waalreseweg. - Het faciliteren van accent op ieders talent: wij verwijzen mensen hier naar toe en zorgen voor publiciteit. - Deelname aan de Beursvloer waaruit 2 matches zijn voortgekomen. - Aanwezig geweest bij diverse wijkontmoetingsmomenten waarbij wij toelichting gaven over zaken die over Woningbelang gaan. Verder is 'De zoete inval' officieel geopend in het Gegraaf. De zoete inval is een ontmoetingsruimte bij de nieuwbouw aan de Nieuwe Waalreseweg. Hier kan de hele wijk gebruik van maken. In de ontmoetingsruimte worden activiteiten georganiseerd door Valkenhof. Ook kan er gegeten en gedronken worden. De wijkcommissie hebben hun inzet veelal gefocust op actuele zaken in de wijk. De gemeente heeft een andere visie op de wijkplannen en is daarom aan het bekijken of we een andere vorm kunnen geven aan de samenwerking in de wijk. Dit is tot nu toe nog niet van de grond gekomen.	
Gemiddelde beoordeling		**7,2**

Over Ecorys

Met ons werk willen we een zinvolle bijdrage leveren aan maatschappelijke thema's. Wij bieden wereldwijd onderzoek, advies en projectmanagement en zijn gespecialiseerd in economische, maatschappelijke en ruimtelijke ontwikkeling. We richten ons met name op complexe markt-, beleids- en managementvraagstukken en bieden opdrachtgevers in de publieke, private en not-for-profit sectoren een uniek perspectief en hoogwaardige oplossingen. We zijn trots op onze 80-jarige bedrijfsgeschiedenis. Onze belangrijkste werkgebieden zijn: economie en concurrentiekracht; regio's, steden en vastgoed; energie en water; transport en mobiliteit; sociaal beleid, bestuur, onderwijs, en gezondheidszorg. Wij hechten grote waarde aan onze onafhankelijkheid, integriteit en samenwerkingspartners. Ecorys-medewerkers zijn betrokken experts met ruime ervaring in de academische wereld en adviespraktijk, die hun kennis en best practices binnen het bedrijf en met internationale samenwerkingspartners delen.

Ecorys voert een actief MVO-beleid en heeft een ISO14001-certificaat, de internationale standaard voor milieumanagementsystemen. Onze doelen op het gebied van duurzame bedrijfsvoering zijn vertaald in ons bedrijfsbeleid en in praktische maatregelen gericht op mensen, milieu en opbrengst. Zo gebruiken we 100% groene stroom, kopen we onze CO_2-uitstoot af, stimuleren we het ov-gebruik onder onze medewerkers, en printen we onze documenten op FSC- of PEFC-gecertificeerd papier. Door deze acties is onze CO_2-voetafdruk sinds 2007 met ca. 80% afgenomen.

De vastgoedexpertise binnen ons bedrijf bestaat uit ca. 30 specialisten op het gebied van wonen, winkels, leisure, kantoren, bedrijventerreinen en maatschappelijk vastgoed, inclusief grond- en vastgoedstrategie, financiële advisering, contractering, project-, proces- en interim-management, organisatieadvies (inclusief maatschappelijke visitaties), communicatieadvies en gebiedsbranding. We werken onder meer voor ontwikkelaars, beleggers, financiële instellingen, woningcorporaties, gemeenten, regio's, provincies en nationale overheden in binnen- en buitenland.

ECORYS Nederland B.V.
Watermanweg 44
3067 GG Rotterdam

Postbus 4175
3006 AD Rotterdam
Nederland

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

W www.ecorys.nl

Postbus 4175
3006 AD Rotterdam
Nederland

Watermanweg 44
3067 GG Rotterdam
Nederland

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

W www.ecorys.nl

Sound analysis, inspiring ideas