

Visitatierapport

Stichting Poort6
2012-2015



6 maart 2017

Cognitum
Postbus 224
3700 AE Zeist

Visitatiecommissie
Onno Peer, voorzitter
Hanneke de Zwart, visitor
Jan Wachtmeester, secretaris

Voorwoord

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

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

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

Cognitum is geaccrediteerd door de Stichting Visitaties Woningcorporaties Nederland.

Dit rapport betreft de visitatie van Stichting Poort6 over de periode 2012-2015.

Inhoud

| | |
|--|-----------|
| Voorwoord | 2 |
| Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties | 5 |
| 1 Overzicht beoordeling maatschappelijke prestaties | 6 |
| 1.1 Terugblik op de vorige visitatie | 6 |
| 1.2 Recensie | 7 |
| 1.3 Integrale scorekaart 2012-2015 | 10 |
| 1.4 Samenvatting | 11 |
| 1.5 SWOT diagram | 12 |
| 2 Stichting Poort6 | 13 |
| Deel 2: Beoordelingen met toelichting, per perspectief | 15 |
| 3 Presteren naar Opgaven en Ambities | 16 |
| 3.1 Beoordelingskader | 16 |
| 3.2 Opgaven in het werkgebied van Poort6 | 16 |
| 3.3 Relevante ontwikkelingen | 16 |
| 3.4 Beoordeling prestaties | 17 |
| 3.4.1 Huisvesten primaire doelgroep | 17 |
| 3.4.2 Huisvesten bijzondere doelgroepen | 18 |
| 3.4.3 Kwaliteit woningen en woningbeheer | 20 |
| 3.4.4 (Des)Investeren in vastgoed | 21 |
| 3.4.5 Kwaliteit van wijken en buurten | 24 |
| 3.4.6 Overige opgaven en prestaties | 26 |
| 3.5 Beoordeling van de ambities | 26 |
| 3.5.1 Beschrijving van de ambitie | 26 |
| 3.5.2 Beoordeling van de ambities | 26 |
| 3.6 Bewonderpunten en verwonderpunten | 27 |
| 3.7 Totale beoordeling opgaven en prestaties | 28 |
| 4 Presteren volgens belanghebbenden | 29 |
| 4.1 Beoordelingskader | 29 |
| 4.2 Werkwijze | 29 |
| 4.3 Belanghebbenden in werkgebied | 29 |
| 4.4 Belanghebbenden over Poort6 | 31 |
| 4.4.1 Typering van Poort6 | 31 |
| 4.4.2 De beoordeling van de tevredenheid van belanghebbenden over Poort6 | 31 |
| 4.5 Oordelen van belanghebbenden in werkgebied | 32 |

| | | |
|----------|--|-----------|
| 4.5.1 | De beoordeling van de tevredenheid van belanghebbenden over Poort6 | 33 |
| 4.5.2 | Aangedragen verbeterpunten door belanghebbenden | 33 |
| 4.6 | Poort6's reputatie | 34 |
| 4.7 | Bewonderpunten en verwonderpunten | 36 |
| 5 | Presteren naar Vermogen | 37 |
| 5.1 | Beoordelingskader | 37 |
| 5.2 | Relevante ontwikkelingen | 37 |
| 5.3 | Financiële continuïteit | 37 |
| 5.4 | Doelmatigheid | 38 |
| 5.5 | Vermogensinzet | 39 |
| 5.6 | Bewonder- en verwonderpunten | 40 |
| 5.7 | Totale beoordeling presteren naar vermogen | 40 |
| 6 | Governance | 41 |
| 6.1 | Beoordelingskader | 41 |
| 6.2 | Relevante ontwikkelingen | 41 |
| 6.3 | Besturing | 41 |
| 6.3.1 | Plan | 41 |
| 6.3.2 | Check | 42 |
| 6.3.3 | Act | 43 |
| 6.4 | Intern toezicht | 44 |
| 6.4.1 | Functioneren raad van commissarissen | 44 |
| 6.4.2 | Toetsingskader | 45 |
| 6.4.3 | Governancecode | 46 |
| 6.5 | Externe legitimering en verantwoording | 47 |
| 6.5.1 | Externe legitimatie | 47 |
| 6.5.2 | Openbare verantwoording | 47 |
| 6.6 | Bewonder- en verwonderpunten | 48 |
| 6.7 | Totale beoordeling Governance | 48 |
| 7 | Bijlagen | 49 |
| | Position paper | 50 |
| | Factsheet maatschappelijke prestaties | 55 |
| | Reputatie Quotiënt Poort6 | 62 |
| | Overzicht geïnterviewde personen | 63 |
| | Korte cv's visitatoren | 65 |
| | Onafhankelijkheidsverklaringen | 66 |
| | Meetschaal | 66 |
| | Werkwijze visitatiecommissie | 71 |
| | Bronnenoverzicht | 73 |
| | Prestatiemonitor | 75 |

Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties

1 Overzicht beoordeling maatschappelijke prestaties

In dit hoofdstuk wordt in paragraaf 1.1 allereerst teruggeblikt op de vorige visitatie. Wat waren toen de belangrijkste punten en hoe is de corporatie daar de afgelopen visitatieperiode mee omgegaan? In paragraaf 1.2 is de recensie opgenomen. De recensie is het middel waarmee de visitatiecommissie, na afloop van de visitatie en alles overziende, een beschouwing geeft over het maatschappelijk presteren van de corporatie. In paragraaf 1.3 zijn de door de visitatiecommissie gegeven beoordelingen opgenomen in de scoretabel. In paragraaf 1.4 is de samenvatting van het rapport opgenomen, gevolgd door een SWOT in paragraaf 1.5. Hierin heeft de visitatiecommissie de door haar geconstateerde bedreigingen en zwakten enerzijds en de kansen en bedreigingen anderzijds, weergegeven. In de volgende hoofdstukken zijn de beoordelingen waarop hoofdstuk 1 is gebaseerd, uitgebreider weergegeven.

1.1 Terugblik op de vorige visitatie

De vorige visitatie betrof de periode 2008 tot en met 2011 en vond plaats in een periode dat Poort6 nog relatief kort bestond. De visitatie besloeg de periode na de fusie van de rechtsvoorgangers tot Poort6 in 2009. De (afronding van de) fusie werd door de toenmalige visitatiecommissie als belangrijke oorzaak gezien van de lagere prestaties op diverse prestatievelden.

Het presteren naar Ambities en presteren naar Opgaven werden door de visitatiecommissie als ruim voldoende beoordeeld en leverde geen specifieke opmerkingen op.

De belanghebbenden scoorden Poort6 met een 7,6. Ook dit prestatieveld leverde geen expliciete aandachtspunten.

Bij Presteren naar Vermogen werd een aantal opmerkingen ter verbetering gemaakt:

- De commissie oordeelde destijds dat de planning- en control-cyclus 'soms wat minder accuraat is' Acties in de periode 2012-2015:

- Inrichten van de functie van controller.

- De commissie oordeelde destijds dat er extra investeringsruimte te verkrijgen was door wijzigingen in het verkoop- en verhuurbeleid van Poort6

Acties in de periode 2012-2015:

- Verkoop is onderwerp van discussie met de gemeente.
- De mogelijkheden van extra inkomsten binnen het huurbeleid worden in ruime mate beperkt door wetgeving (Woningwet, passend toewijzen).

- De commissie constateerde een kritisch verloop van de kasstroom, mede in het licht van de vele investeringen die Poort6 nog voor de boeg had.

Acties in de periode 2012-2015:

- De investeringen zijn mede daarom tegen het licht gehouden op (financiële) haalbaarheid en wenselijkheid; hetgeen heeft geresulteerd in een duidelijk afgeslankt investeringsprogramma.

- Onder andere de reorganisatie die heeft plaatsgevonden heeft een positief effect gehad op de bedrijfslasten.

Bij Governance werd een aantal opmerkingen ter verbetering gemaakt:

- De commissie constateerde in 2012 al dat er stappen waren gezet op het gebied van governance in aanloop naar vernieuwing van raad van commissarissen en bestuur.

Acties in de periode 2012-2015:

- Vervanging van bestuur en raad van commissarissen is door- en voortgezet. Ook in de managementstructuur zijn wijzigingen doorgevoerd, waardoor de besturing van Poort6 verbeterd is.

De huidige visitatiecommissie constateert dat Poort6 actief met de uitkomsten van de vorige visitatie aan het werk is geweest en op de verschillende onderdelen vooruitgang heeft geboekt.

1.2 Recensie

Grote interne gerichtheid; veel veranderd

De visitatiecommissie heeft Poort6 leren kennen als een organisatie die de afgelopen periode veel met zichzelf bezig is geweest. Dat is een proces geweest met een crisisaanpak, waarbij het er vooral om ging om 'eerst het financiële lek boven te krijgen'. De directeur-bestuurder heeft dit met grote prioriteit opgepakt met als resultaat dat de organisatie weer geborgde leningen kan verkrijgen. Een belangrijke prestatie voor de continuïteit van Poort6.

Grote veranderingen in interne processen hebben plaatsgevonden, die ook hun uitwerking hebben op de manier hoe Poort6 naar buiten treedt. Zo hanteert Poort6 een meer zakelijke opstelling richting haar belanghebbenden, Poort6 voelde zich het 'duizend-dingen-doekje' van Gorinchem.

Maar ook de omvang en samenstelling van de organisatie hebben een stevige verandering ondergaan. En hoewel de omvang van de organisatie met 1/3 is teruggelopen, is Poort6 nog steeds een omvangrijke organisatie vergeleken met de referentiegroep van de Aedes Benchmark.

Gelijk met het begin van de visitatieperiode is een nieuwe directeur-bestuurder aangetreden die snel zijn stempel op de organisatie heeft gedrukt. In dezelfde periode onderging ook de raad van commissarissen een significante wijziging in samenstelling.

De interne gerichtheid van de organisatie is een kenmerk dat door alle belanghebbenden wordt genoemd. Als enige corporatie in Gorinchem is bij een aantal belanghebbenden het sterke verlangen aanwezig dat Poort6 zich meer extern profileert. Wat dat betreft is het voor haar belanghebbenden goed te weten dat Poort6 met het interne veranderingsproces dat in deze periode is ingezet juist beoogt om de buitenwereld meer naar binnen te halen, iets wat sterk verpersoonlijkt wordt door het optreden van de directeur-bestuurder.

Huurders moeten eraan wennen dat zij met een strengere houding van de corporatie worden geconfronteerd; er wordt hen meer gewezen op zelfredzaamheid, er wordt strenger omgegaan met het zogenaamde ZAV-beleid (hoe om te gaan met door huurders Zelf Aangebrachte Voorzieningen (ZAV) in de woning), of dat eerdere plannen voor grote renovaties niet doorgaan. De bestuurder schrikt er niet voor terug zelf in rumoerige zaaltjes te gaan staan om deze beleidswijzigingen uit te leggen, aan huurders of aan raadsleden.

Terugkijkend op de afgelopen 4 jaar beseft de bestuurder dat hij (te) veel bezig is geweest met de aanpak van veel grote dossiers maar dat het aan een samenhangende strategie ontbrak.

Poort6 heeft naar haar belanghebbenden toe duidelijk kunnen maken dat haar keuzes de afgelopen periode vooral financieel en niet volkshuisvestelijk gedreven waren. Waar nu bij alle externe partijen

duidelijk behoefte aan is, is hoe de veranderingen binnen Poort6 zich gaan vertalen naar een extern beleid, wat wordt de nieuwe volkshuisvestelijke koers?

Op 31 oktober 2013 heeft de gemeenteraad van Gorinchem het beleidsdocument getiteld "Woonagenda 2.0" vastgesteld. Deze woonagenda met het achterliggende woonbehoefte onderzoek en de regionale Woonvisie, heeft Poort6 vertaald naar een nieuwe strategische koers en portefeuillestrategie. Poort6 anticipeert hierbij op een afvlakking en mogelijk zelfs toekomstige krimp van een deel van haar doelgroep, met een inzet op verkleining van de huidige sociale voorraad, in combinatie met een verbetering van de kwaliteit en duurzaamheidsprestaties. De commissie oordeelt dat Poort6 haar strategie daarmee op de juiste manier afstemt op de toekomstige opgave.

Position paper

In de position paper wordt door de directeur-bestuurder, die vanaf het begin van deze visitatieperiode zijn stempel op de organisatie drukt, een analyse gemaakt op basis van de voortgang binnen de resultaat- en organisatievelden zoals die in het INK-model worden gedefinieerd. De commissie ziet deze gestructureerde aanpak als een veelbelovende start van deze bestuurder met behulp waarvan de koers voor de periode vanaf 2012 uitgezet kon worden. Deze 100-dagen analyse, die met de organisatie gedeeld werd, bood de juiste handvatten voor de organisatie om deze in financieel opzicht gezond te maken en haar te richten naar de volkshuisvestelijke opgave in het werkgebied, in juiste balans met de eigen ambities en financiële mogelijkheden. Bovendien biedt zo'n analyse de handvatten voor het managementteam om de afdelingen en medewerkers de juiste focus te geven, afgestemd op de organisatiedoelen. De commissie heeft vastgesteld dat het momentum voor een veranderde aanpak te snel wegliep uit de organisatie. Er is sindsdien veel ad hoc beleid gevoerd en zijn documenten geproduceerd die veel uiting geven aan 'wensdenken'; er is vervolgens aansluiting gemaakt met de aandachtspunten uit de nieuwe Strategische Visie 2014-2016. Belangrijke, concrete doelen die wel werden bereikt zijn een kleinere omvang van de organisatie, de financieel sterkere positie en een eerste stap in de uitbesteding van een deel van de dienstverlening.

Werken met Poort6

De samenwerking met haar belanghebbenden zoals Poort6 dat deze periode heeft vormgegeven wordt over de hele breedte constructief gevonden. Voor een organisatie die naar het oordeel van de commissie gekwalificeerd kan worden als intern gericht, is het kennelijk toch gelukt om zowel in communicatief als inhoudelijk opzicht de relatie met de belanghebbenden op niveau te houden. Voor een aantal belanghebbenden is het zichtbaar geweest dat Poort6 een organisatie is die geen heldere volkshuisvestelijke doelen heeft gesteld. Dit maakt het lastig voor sommige belanghebbenden de financieel gedreven doelen te begrijpen en te blijven steunen.

Over de hele breedte oordelen huurders positief over de samenwerking met Poort6. Terugkerend punt van kritiek is de manier van communiceren door Poort6 met individuele huurders.

Volgens Poort6 hebben de huurders nog onvoldoende grip op hun rol bij het maken van de prestatieafspraken. Zij missen kansen om belangen van huurders te vertalen naar concrete afspraken tussen de corporatie en de gemeente.

Werken bij Poort6

De organisatie heeft recentelijk drie nieuwe kernwaarden vastgesteld; *oplossingsgericht, samenwerkend en omgevingsbewust*. Bovendien is bij de toezichthouders en de leidinggevenden een nieuw ingezette koers waargenomen die gekarakteriseerd wordt door begrippen als sober, integer en voorbeeldgedrag. Dit uit zich onder andere in een sober beloningsbeleid, het afschaffen van secundaire

arbeidsvoorwaarden, het afschaffen van luxe diners en het zich onthouden van alcoholgebruik op recepties door vertegenwoordigers van Poort6.

Uit gesprekken met medewerkers valt op dat medewerkers door hun leidinggevenden graag meer uitgedaagd en geholpen willen worden om de strategische koers te vertalen naar operationele activiteiten. Een organisatie ook die nog 'natrilt' van het feit dat een fors deel de organisatie heeft moeten verlaten. Dat maakt dat medewerkers onzeker worden over de mate waarin zij zelf initiatief kunnen nemen. Het Medewerkersonderzoek uit 2015 bracht de volgende vraag aan het licht: we snappen de koers maar wat betekent het precies voor mijn werk? Dus van strategie naar tactisch en operationeel lukt nog niet. De bestuurder was zo druk met het oplossen van de financiële dreiging dat hij veel andere zaken aan het management heeft overgelaten. De aanpak van de bestuurder had een hoog 'ad hoc' gehalte wat niet bijdroeg aan het herkennen van een duidelijke koers. Ondanks de duidelijke behoefte aan een overkoepelende visie en sturing daarop door het management, heeft de organisatie de afgelopen jaren haar best gedaan het primaire proces van de dienstverlening op peil te houden. Dat is niet overal gelukt getuige vooral de structureel teruglopende waardering voor de dienstverlening door de huurders.

Wonen bij Poort6

Naar aanleiding van een rondgang langs het bezit van Poort6 het de commissie kunnen constateren dat het bezit er over het algemeen netjes bij staat, maar ook dat het relatief veel jaren 60 woningen bevat. Uit een analyse van alle wooncomplexen van Poort6 blijkt dat de bouwtechnische kwaliteit van de woningen goed tot zeer goed is, er is geen sprake van achterstallig onderhoud. Een aantal grote renovaties is noodgedwongen stopgezet als gevolg van de slechte financiële situatie. Met de complexen Kremlin 1 en 2 heeft Poort6 een weliswaar op leeftijd maar heel bijzonder beeldbepalend contingent woningen in hun bezit. Daar is de afgelopen periode wel veel in geïnvesteerd. Huurders en hun vertegenwoordigers morren dan ook niet over de kwaliteit van de woningen en over de leefbaarheid, maar vooral over de manier waarop met hen wordt gecommuniceerd. Dit gaat vooral mis bij het dagelijks onderhoud. De interne wijzigingen in, en de kleinere omvang van de organisatie maakt dat huurders niet meer weten met wie contact op te nemen. Wat daarbij extra frustrereert is dat mondelinge afspraken / toezeggingen met medewerkers niet door collega's worden overgenomen of herkend. Bewoners suggereren dat de wijkbeheerders een te groot werkgebied hebben. En ondanks dat nu gewerkt wordt met wijkvisies en integrale wijkplannen, waarbij vanuit diverse invalshoeken en met meerdere partners de behoeften van wijken in kaart wordt gebracht, vinden huurders de wijkbeheerders weinig zichtbaar in de wijk. Zichtbaar is ook in financiële zin dat het budget voor leefbaarheid per woning over de visitatieperiode gelijk is gebleven.

De huurprijzen, en dan vooral de huurverhogingen die Poort6 heeft doorgevoerd, zijn onderwerp van stevige discussies geweest tussen huurders en corporatie.

Poort6 is een nieuwe richting ingeslagen met het uitbesteden van werk aan ketenpartners. Belangrijke drijfveren daarbij zijn het verbeteren van de klantgerichtheid en het realiseren van kostenbesparing. Een mooi voorbeeld hiervan is het contract dat onlangs is afgesloten met twee aannemers voor het uitvoeren van al het mutatie- en klachtenonderhoud, en pilots voor het planmatig onderhoud voor de corporatie. Hun focus zit inderdaad op *Kwaliteit van het werk, Klanttevredenheid verhogen en Kostenbesparing realiseren*, de 3 K's. De commissie heeft wel signalen opgevangen dat theorie en praktijk hier nog niet geheel synchroon lopen. En hoewel de huurders van woningen van Poort6 nog niet helemaal gewend zijn aan de nieuwe gezichten aan de deur, valt het de commissie wel op dat deze beide aannemers met passie over hun opdracht spreken en dat uit alles blijkt dat zij de klant centraal

hebben staan. Poort6 en de aannemers hebben kennelijk iets meer tijd nodig aan elkaar te wennen. Puntje van aandacht voor de beide aannemers is wel dat vakwerklieden in eigen dienst de oren en ogen van Poort6 waren en ook in staat (sociale) problematiek achter de voordeur te signaleren. Huurders ervaren het wegvallen van die rol soms als een desinvestering in leefbaarheid.

Blik naar de toekomst

Hebben de aannemers de klant (huurders) naar eigen zeggen centraal staan, de commissie ziet ook dat Poort6 nog veel met zichzelf is bezig geweest en te weinig met de klant. Daar ligt nog een opgave voor de korte termijn. Hier dient de vraag zich aan in hoeverre het leidinggevende team de medewerkers daadwerkelijk weet te inspireren bij het verbeteren van de waarderingcijfers voor de dienstverlening. Het managementteam gaf de commissie duidelijke signalen af dat hun focus de afgelopen periode toch heel erg intern gericht is geweest. De directeur-bestuurder heeft aangegeven dat Poort6 de zelfredzaamheid van haar huurders wil vergroten en niet meer klaar kan staan voor zaken die in het verleden heel vanzelfsprekend waren. De visitatiecommissie signaleert hier een spanning tussen de nadruk die intern heeft gelegen de afgelopen jaren, de prioriteiten van werkgroepen, managementteam en wat de huurders en ook het koersdocument als cultuurverandering vragen.

Aandachtspunten

- Streef naar een balans tussen zenden en ontvangen in de communicatie met belanghebbenden, en maak helder wat hun rol is en wat dat betekent met betrekking tot besluitvorming.
- Betrek, in het kader van de nieuwe Woningwet, de huurders nadrukkelijk bij kwantitatieve afspraken op voor hen relevante terreinen.
- Maak daadwerkelijk werk van een organisatie brede cultuuromslag om vorm te geven aan de externe gerichtheid.

1.3 Integrale scorekaart 2012-2015

| Presteren naar opgaven en ambities | | | | | | | | | | |
|---|---------------|-----|-----|-----|-----|---|------------|------------|------------|------------|
| | prestatieveld | | | | | | gemiddelde | Weging | eindcijfer | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | | | | |
| Prestaties in het licht van de opgaven | 6,5 | 7,0 | 5,5 | 6,6 | 7,0 | - | 6,5 | 75% | 6,6 | |
| Ambities in relatie tot de Opgaven | | | | | | | 7 | 25% | | |
| Presteren volgens belanghebbenden | | | | | | | | | | |
| | prestatieveld | | | | | | gemiddelde | Weging | eindcijfer | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | | | | |
| Prestaties | 7,1 | 7,1 | 6,4 | 6,5 | 7,1 | - | 6,8 | 50% | 6,8 | |
| Relatie en communicatie | | | | | | | 6,9 | 25% | | |
| Invloed op beleid | | | | | | | 6,6 | 25% | | |
| Presteren naar vermogen | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | Weging | eindcijfer | |
| Financiële continuïteit | | | | | | | 6 | 30% | 6,1 | |
| Doelmatigheid | | | | | | | 5 | 30% | | |
| Vermogensinzet | | | | | | | 7 | 40% | | |
| Governance | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | gemiddelde | Weging | eindcijfer |
| Besturing | Plan | | | | 6,5 | | 6,8 | 33% | 6,6 | |
| | Check | | | | 8 | | | | | |
| | Act | | | | 6 | | | | | |

| | | | | |
|--|---------------------------|-----|-----|-----|
| Intern toezicht | Functioneren RvC | 6,3 | 6,1 | 33% |
| | Toetsingskader | 6 | | |
| | Toepassing governancecode | 6 | | |
| Externe legitimering en verantwoording | Externe legitimatie | 7 | 7,0 | 33% |
| | Openbare verantwoording | 7 | | |

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

1.4 Samenvatting

De visitatie van Poort6 over de periode 2012-2015 heeft in de 2^e helft van 2016 plaatsgevonden, conform de visitatiemethodiek 5.0. De gesprekken met de interne en externe belanghebbenden hebben op 5 en 6 september 2016 plaatsgehad. In deze samenvatting wordt per perspectief de hoofdlijnen van de beoordeling geschetst.

Presteren naar opgaven en ambities: 6,6

Dit gemiddelde van 6,5 heeft een 5,5 (voor kwaliteit woningen, dienstverlening en energie en duurzaamheid), een 6,4 (voor (des)investeren in vastgoed), een 6,5 (huisvesten van de primaire doelgroep) en twee 7-s. Een divers beeld dus. De 5,5 is het gemiddelde van een 5 voor de kwaliteit van de dienstverlening (die gedurende de visitatieperiode achteruitging) een 6 voor energie en duurzaamheid (Poort6 zal haar eigen ambitie waarschijnlijk wel halen (label C in 2023) maar niet de landelijke ambities (label B in 2020).

De 6,4 bij (des)investeren in vastgoed ontstaat door twee 5-en: bij sloop en verkoop waar de ambitie niet wordt gehaald. Daartegenover staat een mooie 9 bij renovaties en groot onderhoud. Mooie scores zijn te zien bij huisvesten van bijzondere doelgroepen (een 7) en de kwaliteit van wijken en buurten (ook een 7).

Presteren volgens belanghebbenden: 6,8

Belanghebbenden van Poort6 zijn het meest tevreden over de relatie en de communicatie met Poort6 en geven daar gemiddeld een 6,9 voor. De prestaties worden met een 6,8 beoordeeld en de mate van invloed op het beleid van Poort6 met een 6,6. Poort6 heeft in de visitatieperiode financieel strak moeten sturen en heeft daardoor enerzijds haar eigen koers gevaren en anderzijds minder gedaan. Dat is in de cijfers terug te zien. Knap is wel dat het Poort6 lukt om de relatie met de belanghebbenden goed te houden.

Presteren naar vermogen: 6,1

Naast een 6 op continuïteit en een 7 op vermogensinzet, scoort Poort6 een onvoldoende op doelmatigheid. Daar scoort Poort6 aanmerkelijk lager dan de benchmark en zullen nogmaals grote(re) stappen gezet moeten worden. De 6 voor continuïteit komt vooral door het niet voldoen aan een tweetal kengetallen van de externe toezichthouders, maar de commissie constateert dat de continuïteit niet in gevaar is geweest. De vermogensinzet wordt als ruim voldoende beoordeeld.

Governance: 6,6

De 6,6 over de governance is samengesteld uit de beoordeling op 3 onderwerpen: de besturing (6,8), intern toezicht (6,1) en externe legitimering (7,0). De besturing is voldoende maar kan versterkt worden

op de onderdelen vertaling doelen en act. Het intern toezicht is voldoende. Ook de externe legitimering en verantwoording zijn met een ruim voldoende beoordeeld.

1.5 SWOT diagram

| | |
|--|---|
| <u>Sterk</u> <ul style="list-style-type: none">• Financiële positie op orde gebracht• Uitbesteden diverse onderhoudstaken• Helder over kerntaken• Bestuurder goede communicator, weet mensen te binden | <u>Zwak</u> <ul style="list-style-type: none">• Draaggolf voor cultuurverandering nog niet gedefinieerd en geïmplementeerd; wat is het dienstverleningsconcept?• Organisatie zet klant nog niet voldoende centraal• Doorlopen PDCA-cyclus ontbreekt• Geeft bestuurder zichzelf voldoende tijd om 'klus' af te maken?• Te veel focus op financiën, te weinig op volkshuisvesting• Communicatie met belanghebbenden te veel op 'zenden' |
| <u>Kans</u> <ul style="list-style-type: none">• Belanghouders meer betrekken bij strategische onderwerpen, koers | <u>Bedreiging</u> <ul style="list-style-type: none">• Lopende discussie met gemeente over betaalbaarheid en bereikbaarheid |

2 Stichting Poort6

Poort6 in de huidige vorm is ontstaan door een fusie op 1 januari 2009. De oudste rechtsvoorganger bestaat al sinds 1946. Het statutaire werkgebied van Poort6 bestaat uit de gemeenten Alblasserdam, Binnenmaas, Comstrijen, Dordrecht, Giessenlanden, Gorinchem, Hardinxveld-Giessendam, Hendrik-Ido-Ambacht, Korendijk, Leerdam, Molenwaard, Oud-Beijerland, Papendrecht, Sliedrecht, Strijen, Zederik en Zwijndrecht.

(In september 2016 is het werkgebied voor Poort6 opnieuw vastgesteld door minister Blok in het kader van de nieuwe Woningwet. Het statutaire werkgebied bestaat nu uit de gemeenten in de Woongaard-woningmarktregio).

In de praktijk heeft Poort6 anno 2015 alleen in de gemeente Gorinchem daadwerkelijk bezit. In totaal heeft Poort6 anno 2015 bijna 7.000 huurwoningen (6.894), verspreid over de verschillende wijken van Gorinchem. Hiervan zijn 38% eengezinswoningen. 86% van de woningen van Poort6 vallen tot de huurtoeslaggrens (betaalbaar). Voor meer informatie over de woningvoorraad van Poort6 wordt verwezen naar de prestatie-monitor Opgaven en Ambities, die is opgenomen in de bijlagen.

Gorinchem is een stad en gemeente in de provincie Zuid-Holland. Er wonen 35.311 mensen (1 april 2016, bron: CBS). Dalem behoort ook tot de gemeente Gorinchem. In het centrum van Gorinchem ligt de goed bewaarde vestingstad. Gorinchem ligt aan de rivieren de Linge en de Boven Merwede, met aan de overkant Sleeuwijk en Woudrichem. De gemeente heeft een station aan de westelijke Betuwelijn (Dordrecht-Geldermalsen). Ten noorden van Gorinchem loopt rijksweg A15, die gebundeld is met de Betuweroute. Ten westen van de stad loopt rijksweg A27 met als 'flessenhals' de Merwedebrug. De stad zelf ligt gedeeltelijk in de Alblasserwaard en gedeeltelijk in de Tielerwaard. De grens ligt ongeveer op de Lingsedijk. Het oosten van de stad ligt in de Tielerwaard en was vroeger provincie Gelderland. Tegenwoordig is dit ingedeeld bij Zuid-Holland. Het dorp Dalem ligt ook in de Tielerwaard.

De eerste stadsuitbreidingen sinds de 17e eeuw vonden begin 20e eeuw plaats. Het aantal inwoners was door de bloei in de 19e eeuw weer toegenomen. De binnenstad raakte hierdoor zo vol dat er buiten de wallen woningen moesten worden gebouwd. De eerste nieuwe wijken waren de Lingewijk en West. Na de Tweede Wereldoorlog werd de stad uitgebreid in noordwestelijke richting. In de jaren zeventig werd de stad in oostelijke richting uitgebreid met de wijk Wijdschild en in de jaren tachtig met het stadsdeel Laag Dalem. In 1986 werd Dalem als gevolg van gemeentelijke herindeling aan Gorinchem toegevoegd. Inmiddels wordt er in de oostelijke richting verder gebouwd.

Het werkgebied en bezit (in rood) van Poort6



Poort6 wordt bestuurd door een directeur-bestuurder. Het interne toezicht wordt uitgeoefend door de raad van commissarissen. Deze raad bestaat uit minimaal 5 en maximaal 7 leden. 2 leden van de raad van commissarissen worden bindend voorgedragen door de huurdersvertegenwoordiging. Anno 2015 bestond de raad uit 5 leden waarvan 2 op voordracht van de huurdersvertegenwoordiging.

Huurdersvereniging Poort6, afgekort HP6, komt op voor de belangen van de huurders van Poort6. Zij ondersteunen, adviseren en informeren individuele en georganiseerde huurders en praten met Poort6 over onderwerpen als huurbeleid, onderhoud, verkoop van woningen, veiligheid en leefbaarheid. HP6 en Poort6 hebben gedurende de visitatieperiode een samenwerkingsovereenkomst (huidige versie is van 15 juli 2016). Leden zijn de bewonerscommissies. Anno 2016 zijn 16 bewonerscommissies lid van HP6.

De missie van Poort6 is vastgelegd in 'Gewoon doen' – Strategische koers Poort6 onze focus voor 2014-2016' en luidt:

'Wonen is in Nederland een grondrecht. Iedereen in Nederland kan woonruimte verkrijgen, niemand wordt uitgesloten. Wij zijn er als corporatie om te zorgen voor het wonen voor degenen die dat niet (volledig) zelf kunnen betalen of organiseren. Oftewel: we zijn er primair voor de laagste inkomensgroep, we faciliteren de middeninkomensgroep en we zijn er niet voor de hoogste inkomenscategorie. Daarnaast behoren huishoudens met een zorgvraag waarbij wonen en zorg gescheiden kunnen worden (dus tot ZZP4) tot onze doelgroep. Onze doelgroepen bedienen we binnen de wettelijke- en toezichtskaders.

We houden het graag simpel: Poort6 is de sociale huisvester ván en vóór Gorinchem. Het is onze missie dat we in (groot) Gorinchem betaalbaar en goed wonen bieden, in een leefbare woonomgeving. Waar mensen hun eigen wonen maken. Poort6 is er voor huishoudens die op sociale huisvesting zijn aangewezen. Zij kunnen op ons rekenen, nu en in de toekomst.'

Deel 2: Beoordelingen met toelichting, per perspectief

3 Presteren naar Opgaven en Ambities

3.1 Beoordelingskader

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

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

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

3.2 Opgaven in het werkgebied van Poort6

In dit hoofdstuk worden de prestaties van Poort6 gerelateerd aan de opgaven in het werkgebied in de periode 2012 tot en met 2015. In de visitatieperiode had Poort6 prestatieafspraken met de gemeente Gorinchem tot en met 2012 en weer met ingang van 2015 (prestatieafspraken 2015-2019 die in 2015 zijn ondertekend).

3.3 Relevante ontwikkelingen

De looptijd van de prestatieafspraken is het jaar 2012. Voor deze korte looptijd is gekozen om twee redenen. Het is bedoeld om de periode te overbruggen totdat de nieuwe woonvisie is vastgesteld (planning eind 2012 maar werd pas eind 2013). Het is gebruikelijk om na vaststelling van de woonvisie nieuwe prestatieafspraken vast te leggen. De planning van de nog op te stellen woonvisie is uitgelopen, zodat naadloze aansluiting niet meer mogelijk is. Ook is er in regionaal verband afgesproken om eenzelfde format te hanteren, zodat prestatieafspraken onderling uitwisselbaar zijn. Dit als antwoord op het bod aan de regio van de gemeenschappelijk corporaties in de regio Alblasserwaard-Vijfheerenlanden (gemeenten Giessenlanden, Gorinchem, Hardinxveld-Giessendam, Leerdam, Molenwaard en Zederik).

Bovendien heeft Poort6 in de visitatieperiode een heroriëntatie doorgemaakt op de eigen strategie. De ambities van Poort6 waren opgenomen in de ‘Strategienota 2010-2012 - perspectief bieden, slagvaardig verbinden en duurzaam ondernemen’. In 2012 is gestart met een strategische heroriëntatie, die uitmondde in ‘Gewoon doen’ – Strategische koers Poort6 - onze focus voor 2014-2016. Een tweede set prestatieafspraken is gemaakt voor de periode 2015-2018, de commissie heeft daarom ook de afspraken voor 2015 hieruit meegewogen.

Concreet betekent dit dat de commissie over de jaren 2013 en 2014 niet terug heeft kunnen vallen op prestatieafspraken in het beoordelen van geleverde prestaties. De commissie heeft de prestaties over 2015 beoordeeld op basis van prestatieafspraken welke nu mede op basis van de Woonagenda 2.0 zijn opgesteld.

3.4 Beoordeling prestaties

3.4.1 Huisvesten primaire doelgroep

Woningtoewijzing en doorstroming

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

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

- Met de gemeente Gorinchem zijn prestatieafspraken gemaakt voor de jaren 2012 en 2015. Voor 2013 en 2014 zijn geen prestatieafspraken gemaakt. Over die 2 jaren beoordeelt de commissie de prestaties op basis van de landelijke afspraken c.q. eigen ambities van Poort6.
- Poort6 heeft in de visitatieperiode meer dan 90% van haar vrijkomende woningen aan de doelgroep van beleid toegewezen. Gemiddeld was dit 95% over de visitatieperiode, en daarmee gelijk aan de opgave. Wanneer het gaat om de toewijzingen volgens de WHT dan is de gemiddelde prestatie van Poort6 dat 79% van de woningen passend zijn toegewezen binnen de inkomensgrenzen van het WHT. Hiermee evenaart deze prestatie de opgave in belangrijke mate.
- Ten aanzien van de taakstelling voor statushouders heeft Poort6 de afspraken met de prestatie over de gehele visitatieperiode met gemiddeld 26% overtroffen, en overtreft de opgave daarmee behoorlijk.

Alles overziende beoordeelt de visitatiecommissie de prestaties van Poort6 gelijk aan de opgaven.

Betaalbaarheid

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

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

- Poort6 heeft de volgende gemiddelde huurstijging gerealiseerd in de periode 2012-2015; 3,95%, 5%, 3,23% en 3,1%. Dit is weliswaar 20% hoger dan de door de Rijksoverheid gestelde maxima aan de gemiddelde huurstijgingen over de hele periode, maar deze regels gelden pas vanaf 2017. De huurverhogingen van Poort6 hebben de door de Rijksoverheid opgegeven maxima voor de individuele huurverhoging niet overschreden.
- Poort6 heeft in haar huurbeleid de streefhuren vastgesteld. Deze is 77% voor eengezinswoningen en 88% voor appartementen. De gemiddelde huur als percentage van de maximaal toegestane huur voor DAEB ligt voor Poort6 op 72,35%.
- Uitgaande van de toekomstige inkomenssituatie van de doelgroepen is er een overaanbod aan goedkope en betaalbare woningen en een tekort aan middeldure woningen. Deze wordt in de wensportefeuille bijgesteld. De streefsituatie in 2023 voor de samenstelling van het bezit is het aandeel goedkoop van 15% naar 8-10%; het aandeel betaalbaar van 73% naar 62-70%; het aandeel bereikbaar van 9% naar 19-23% en het aandeel duur van 2% naar 3-5%. In 2015 zijn de prestaties resp. 15, 71, 11 en 3%. De commissie constateert dat de situatie nog nauwelijks gewijzigd is, maar stelt tegelijkertijd vast dat de trend de goede kant op is en dat er nog voldoende tijd rest om de streefgetallen te realiseren.
- Poort6 heeft in 2015 de wettelijk toegestane maximale huurverhoging toegepast, waarbij een uitzondering is gemaakt voor de lage middeninkomens. Deze groep heeft dezelfde huurverhoging

gekregen als de sociale doelgroep. Dat betekent dat bij deze groep geen inkomensafhankelijke huurverhoging is doorberekend.

- Poort6 biedt een budgetcoach aan, speciaal voor huurders die verwachten in een financieel lastige positie te komen, of hier al in zitten. In totaal hebben 38 huurders in 2015 gebruik gemaakt van de budgetcoach.
- In 2015 heeft Poort6 samen met de gemeente een woonlastenonderzoek uitgevoerd om meer inzicht te krijgen in de betaalbaarheidsproblematiek in Gorinchem. In de prestatieafspraken 2015 is overeengekomen dat Poort6 mee betaalt aan dit onderzoek. Daarnaast biedt Poort6 een startersregeling aan voor kopers van huurwoningen. Afsproken is verder dat Poort6 mogelijkheden onderzoekt goedkope en betaalbare huurwoningen in te blijven zetten voor de doelgroep (bijvoorbeeld via huur gerelateerd aan inkomen).
- Poort6 heeft geen prestatieafspraken gemaakt met de gemeente over de aanpak van huurachterstanden. De commissie beoordeelt daarom de eigen ambities van Poort6. In 2013 neemt Poort6 zich voor dat de huurachterstand voor zittende huurder kleiner is dan 1% en dat het aantal huisuitzettingen als gevolg daarvan niet toenemen. In het jaarplan voor 2015 wordt de ambitie bijgesteld en vastgelegd de huurachterstand terug te brengen tot 1,2%. De gemiddelde huurachterstand over 2012-2015 bedraagt 1,73%. Het aantal ontruiming vanwege huurschuld is gedaald van 12 in 2012 naar 7 in 2015. Daarmee is de prestatie op huurachterstand aanzienlijk lager dan de eigen ambitie, de prestatie op het aantal ontruiming is gelijk aan de eigen opgave.

Daarmee evenaren de prestaties van Poort6 in belangrijke mate de opgaven.

| Prestatieveld huisvesten primaire doelgroep | Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven |
|--|---|
| woningtoewijzing en doorstroming | 7 |
| betaalbaarheid | 6 |
| Oordeel | 6,5 |

3.4.2 Huisvesten bijzondere doelgroepen

Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

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

- De afspraak die Poort6 in 2012 met de gemeente Gorinchem heeft gemaakt is dat zij de NEN1814 norm handhaaft in het programma van eisen voor de toegankelijkheid van woningen. De commissie heeft in de rapportages niet kunnen terugvinden in hoeverre deze norm in alle gevallen is toegepast.
- Verder geeft Poort6 in haar eigen strategienota 2010-2012: 'Vitale wijken en buurten' aan dat zij investeert in het opplussen van bestaande woningen en de nieuwbouw van levensloop bestendige woningen en wijken.
- Poort6 bezit in totaal 952 woningen voor ouderen, een aantal dat over de hele visitatieperiode constant is gebleven. Het aantal nultredenwoningen is van 2012 naar 2015 gestegen van 2.241 naar 2.315, een toename op de totale voorraad met circa 1,5%.
- Over de hele visitatieperiode heeft Poort6 in totaal 66 woningen opgeplust, en in totaal bij 378 woningen aanpassingen in het kader van de WMO aangebracht.

- Het aantal woningtoewijzingen aan ouderen steeg van 14% in 2012 naar 18% in 2015.
- Het aantal reacties van huurders in de leeftijdsklasse boven de 55 jaar neemt in de visitatieperiode af, de wachttijd voor senioren is daarmee afgenomen en de slaagkans is gestegen.

Alles overziende oordeelt de visitatiecommissie dat de prestaties van Poort6 op dit gebied gelijk zijn aan de opgaven.

Personen met een (lichamelijke, psychiatrische of verstandelijke) beperking

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

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

- Poort6 bezit in 2014 119 eenheden maatschappelijk vastgoed en huisvest daarmee 281 cliënten, die in hun zorgvraag ondersteund worden door een instelling. In 2015 is het aantal eenheden toegenomen tot 160. In de portefeuillestrategie is vastgelegd dat Poort6 in de toekomst maximaal 300 cliënten van zorginstellingen in beschermde woonvormen wil huisvesten. Poort6 werkt hierbij samen met diverse welzijns- en zorginstellingen.
- Poort6 verhuurd zorgvastgoed aan de volgende partijen (2015):

| | |
|-----------------------|--|
| ASVZ | 35 woningen voor bewoners met een (verstandelijke) beperking |
| Rivas Zorggroep | 30 woningen voor ouderen met een zwaardere zorgvraag |
| St. Philadelphia Zorg | 13 woningen voor bewoners met een (verstandelijke) beperking |
| Syndion | 57 woningen voor bewoners met een (verstandelijke) beperking |
| Stichting de Hoop | 18 woningen voor ggz-cliënten |
| particulieren | 7 woningen voor diverse klantgroepen |
- Door de onzekerheid over hun toekomstige bestedingen zijn de zorginstellingen terughoudend in het vastleggen van lange termijn oplossingen. Poort6 onderhoudt hierover contact met hen. Op dit moment hebben ze een grote diversiteit in hun aanbod; zij huisvesten bijzondere cliënten in gewone woningen maar ook in zwaar aangepaste woonvormen. De komende tijd probeert Poort6 meer inzicht te krijgen in de verhouding tussen vraag en aanbod, zodat ze hier de strategie op kunnen aanpassen.

De visitatiecommissie beoordeelt de prestatie van Poort6 als gelijk aan de opgave.

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

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

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

- Bij maatschappelijke opvang gaat het om de opvang van dak- en thuislozen, jongeren die op weg naar zelfstandigheid professionele hulp nodig hebben of mensen die tijdelijk in een crisissituatie zijn beland. Hiervoor heeft Poort6 een Voorziening Tijdelijk Wonen met in totaal 10 verhuureenheden. In deze voorziening trad Rivas op als zorgverlener (nu Leger des Heils).
- Poort6 participeert in een project 'Kamers met Kansen', een project waar maximaal 14 jongeren in de leeftijd van 18 tot 27 jaar de kans krijgen om in een stabiele woonomgeving en met een steuntje in de rug te bouwen aan een zelfstandige toekomst. Voor dit project hebben zij een aantal woningen in de Willem Kloosstraat beschikbaar gesteld. Poort6 werkt in dit project nauw samen met het Leger

des Heils en de gemeente Gorinchem. In de tweede helft van 2015 is Kamers met Kansen voor de eerste keer volledig bezet geweest.

- Voor mensen uit de regio die tijdelijk in een crisissituatie zijn beland, stelt Poort6 tien gemeubileerde woningen beschikbaar. De begeleiding van deze bewoners is in handen van het Leger des Heils.

Alles overziende oordeelt de visitatiecommissie dat Poort6 op dit gebied presteert conform de opgaven in het werkgebied.

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

3.4.3 Kwaliteit woningen en woningbeheer

Woningkwaliteit

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel niet.

Er zijn geen prestatieafspraken gemaakt met de gemeente over de kwaliteit van de woningen of het onderhoud. Wel is in het jaarplan 2013 opgenomen dat het mutatieonderhoud in dat jaar gemiddeld niet hoger mag zijn dan € 1.457 per wederverhuur. De werkelijke prestatie heeft de commissie niet terug kunnen vinden. Voor de andere jaren heeft de commissie geen prestatieafspraken en/of eigen ambities kunnen terugvinden, die aan gerapporteerde prestaties gerelateerd kunnen worden.

Kwaliteit dienstverlening

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 5.

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

- Poort6 heeft geen kwantitatieve prestatieafspraken met de gemeente vastgelegd over de kwaliteit van haar dienstverlening. Wel heeft Poort6 in de eigen strategienota 2010-2012 de ambitie een gemiddelde KWH score huurlabel van 7,5 te behalen.
- Dat is in 2012 gelukt, in 2013 is Poort6 het label verloren omdat de score lager uitviel. Bovendien heeft Poort6 zelf besloten met KWH te stoppen omdat zij de vraagstelling van KWH onvoldoende vonden aansluiten bij de eigen doelstellingen. Poort6 is in 2014 en 2015 verder gegaan met de Aedes benchmark. Over deze twee jaren loopt de score voor het huurdersoordeel over vrijwel de gehele linie achteruit, met zo'n 3%. Deze daling heeft vooral betrekking op de afhandeling van de reparatieverzoeken, de kwaliteit van het planmatig onderhoud en de oplevering van de woning.

Alles overziend concludeert de visitatiecommissie dat de prestaties van Poort6 over de hele periode significant lager zijn dan de eigen ambities en oordeelt dit onderdeel als onvoldoende vanwege de neerwaartse trend.

Energie en duurzaamheid

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

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

- Er zijn geen specifieke prestatieafspraken gemaakt tussen Poort6 en de gemeente over energie en duurzaamheid. Wel heeft Poort6 de eigen ambitie om in 2023 alle woningen op minimaal label C te hebben, dit wijkt af van de landelijke afspraak dat het corporatiebezit in 2020 gemiddeld label B zal hebben. Gezien de financiële mogelijkheden van Poort6, vindt de commissie dit een verantwoorde keuze.
- Het gemiddelde energie label over de hele periode ligt onveranderd op C/D. Dit ligt weliswaar nog onder de eigen geformuleerde ambitie, maar gezien de inspanningen die gepleegd worden, moet Poort6 in staat worden geacht haar eigen doelstelling te halen in 2023.
- Procentueel blijft de verhouding van de energie labels praktisch ongewijzigd.
- Het aantal wws punten per woning, welke mede op basis van de energie-index wordt bepaald, is van 2012 – 2014 onveranderd, en stijgt licht in 2015.
- In 2012 is de eigen doelstelling gerealiseerd om voor 337 woningen de energetische kwaliteit te verbeteren. Voor 424 woningen is de energieprestatie daadwerkelijk verbeterd.
- In 2013 is het aantal woningen met een groen label gestegen met 256, het aantal woningen met een slecht label is gedaald met 483. Totaal aantal woningen met groen label bedraagt 51%.
- In 2014 zijn bij 166 woningen verbeteringen aangebracht waarbij een of meer labelsprongen zijn gemaakt., maar daalt het aantal woningen met een groen label weer naar 47%.
- In 2015 zijn 134 woningen energetisch verbeterd en bedraagt het aantal woningen met een groen label 50% op de totale voorraad.

De commissie komt tot het oordeel dat Poort6 goed in staat wordt geacht haar doelstellingen op het onderdeel energie en duurzaamheid te realiseren. Er zijn in de jaren 2012-2015 aantoonbare verbeteringen op het gebied van energielabels gerealiseerd. Om die reden heeft de commissie het cijfer 6 toegekend. Er is geen sprake van een achterblijvende prestatie.

Alles overziende oordeelt de visitatiecommissie dat de prestaties van Poort6 op dit gebied in belangrijke mate de opgaven evenaren.

| Prestatieveld kwaliteit van de woningen en woningbeheer | Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven |
|--|---|
| woningkwaliteit | - |
| kwaliteit van dienstverlening | 5 |
| energie en duurzaamheid | 6 |
| Oordeel | 5,5 |

3.4.4 (Des)Investeren in vastgoed

Nieuwbouw

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

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

- In 2012 is de prestatieafspraken gemaakt met de gemeente Gorinchem om 221 woningen en 16 onzelfstandige eenheden nieuw te bouwen.
- Over de hele periode werden 189 nieuwe huurwoningen opgeleverd. Daarmee evenaart de prestatie naar het oordeel van de commissie in belangrijke mate de opgave.
- Voor nieuwbouw is verder alleen vastgelegd dat Poort6 en de gemeente samen zorgen voor het op peil houden van een kwalitatief goede woningvoorraad. Verder heeft Poort6 in 2014 een nieuwe portefeuillestrategie vastgesteld, gebaseerd op de Woonagenda 2014 van de gemeente Gorinchem die als uitgangspunt heeft gediend voor de prestatieafspraken met de gemeente in 2015. Belangrijke volkshuisvestelijke opgave is dat Poort6 in 10 jaar tijd de omvang van haar woningvoorraad terugbrengt van ca. 7.000 naar 6.000 woningen. Dit om het aanbod goedkope (huur)woningen in balans te houden met de omvang van de doelgroep.
- In het goedkope koopsegment werden over de periode 2012-2015 volgens opgave geen woningen opgeleverd. Terwijl in het MIP 2012 nog van 384 woningen werd uitgegaan, een getal dat in 2013 werd bijgesteld naar 127, en verder omlaag naar 0 in 2014 en 2015. Daarmee lijkt de prestatie voor koopwoningen gelijk aan de meest recente eigen ambitie van Poort6.

Alles overziende oordeelt de visitatiecommissie dat de prestaties van Poort6 op dit gebied de opgaven in het werkgebied in belangrijke mate evenaren.

Sloop, samenvoeging

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 5.

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

- Er zijn geen kwantitatieve opgaven voor sloop overeengekomen in prestatieafspraken met de gemeente. De commissie beoordeelt de prestaties in het perspectief van de eigen ambities van Poort6, vastgelegd in het MJB 2012-2016, en de portefeuillestrategie 2014-2023 waarin wordt uitgegaan van een afname van het totaal aantal woningen van circa 1.000.
- De ambitie was om 369 woningen te slopen, de realisatie is 284. Gemiddeld over de hele visitatieperiode is het aantal gesloopte woningen 23% lager dan de ambitie geweest.

Daarmee is de prestatie significant lager dan de eigen ambitie.

Verbetering bestaand woningbezit (renovatie/groot onderhoud)

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 10.

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

- Er zijn geen prestatieafspraken gemaakt met de gemeente Gorinchem, daarom beoordeelt de commissie de prestaties in het licht van de eigen ambities, maar ook op basis van de uitgangspunten zoals verwoord in de Woonagenda 2.0 uit 2013: "Naast bouwtechnische zaken zijn ook lage woonlasten een kwaliteit, zeker in deze tijd. Poort6 investeert in een goede basiskwaliteit van haar bestaande woningaanbod. Elementen die daarin een rol spelen zijn: onderhoudsniveau, duurzaamheid, levensloopgeschiktheid / multifunctionaliteit en spreiding over de stad. In 2013 werkt Poort6 hiervoor haar plannen verder uit. Jaarlijks wil Poort6 gemiddeld 1% tot 1,5% van haar bezit verbeteren. Deels gebeurt dit door renovatie: voor de periode tot 2022 is renovatie van circa 500 woningen voorzien."

- En verder in de portefeuillestrategie: “ten aanzien van de bouwtechnische kwaliteit geeft Poort6 prioriteit aan het opknappen van woningen in bestaande buurten, inclusief oog voor de uitstraling van de buurt. Investerings in nieuwbouw zijn volgend op deze investeringen.”
- De prestaties van Poort6 op dit onderdeel zijn in 2012: 306 renovaties gerealiseerd en 323 woningen energetisch verbeterd; 75% aanbesteed, 61% is daadwerkelijk gerealiseerd; in 2013: 240 renovaties gerealiseerd en 244 woningen energetisch verbeterd; 100% van de aanbestedingen gerealiseerd; in 2014: 0 renovaties gerealiseerd en 155 woningen energetisch verbeterd; 79% aanbesteed, 86% gerealiseerd; 2015: 54 renovaties gerealiseerd en 151 woningen energetisch verbeterd; 80% van totaal onderhoud begroot is uitgevoerd. Daarmee heeft Poort6 in de periode 2012-2015 in totaal 600 renovaties uitgevoerd. Gemiddeld genomen komt dit neer op 150 renovaties per jaar, ofwel 2,2% per jaar. Dat is 46% meer dan voorgenomen.

Alles overziend, concludeert de visitatiecommissie dat de prestaties op het gebied van verbetering van het bestaand woningbezit de ambities aanzienlijk overtreffen.

Maatschappelijk vastgoed

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

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

- Er zijn geen kwantitatieve opgaven vastgelegd met de gemeente Gorinchem. De commissie beoordeelt daarom de eigen ambities van Poort6.
- Zusterstraat/Zustersteeg (Centrum) ‘gezinshuis’; 17 appartementen voor Stichting Evangelische Zorg (tegenwoordig SoZorg) werd in de visitatieperiode opgeleverd. Dit is een woonvorm waar mensen met een beperking zijn gehuisvest die zorg en ondersteuning ontvangen van (inwonende) begeleiders.
- In september 2013 zijn 16 zorgappartementen aan de Griendweg voor Syndion opgeleverd.
- In de jaren 2014 en 2015 is geen nieuw maatschappelijk vastgoed opgeleverd. Wel is een zorgcomplex aan de W. Kloosstraat getransformeerd in 2014 (= geschikt gemaakt voor een andere zorgdoelgroep).
- Poort6 bezit in 2014 119 eenheden maatschappelijk vastgoed en huisvest daarmee 281 cliënten, die in hun zorgvraag ondersteund worden door een instelling. In 2015 is het aantal eenheden toegenomen tot 160. In de portefeuillestrategie is vastgelegd dat Poort6 in de toekomst maximaal 300 cliënten van zorginstellingen in beschermde woonvormen wil huisvesten. Poort6 werkt hierbij samen met diverse welzijns- en zorginstellingen. Door de onzekerheid over hun toekomstige bestedingen zijn deze zorginstellingen terughoudend in het vastleggen van lange termijn oplossingen. Poort6 onderhoudt hierover contact met hen. Op dit moment hebben ze een grote diversiteit in hun aanbod; zij huisvesten bijzondere cliënten in gewone woningen maar ook in zwaar aangepaste woonvormen. De komende tijd probeert Poort6 meer inzicht te krijgen in de verhouding tussen vraag en aanbod, zodat ze hier de strategie op kunnen aanpassen. De commissie beoordeelt deze prestatie van Poort6 als gelijk aan de opgave.

Alles overziend beoordeelt de visitatiecommissie de prestaties van Poort6 als ruim voldoende; zij zijn gelijk aan de opgaven.

Verkoop

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 5.

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

- Er zijn geen prestatieafspraken met de gemeente gemaakt over de verkoopaantallen. Wel heeft Poort6 eigen verkoopambities geformuleerd. In de portefeuillestrategie 2014-2023 wordt met een opbrengst van 500 verkochte woningen gerekend, 50 per jaar. In Gorinchem worden ongeveer 240 woningen per jaar verkocht, daarvan verkoopt Poort6 er momenteel gemiddeld 30.
- De woningmarkt trekt aan, maar vanuit het voorzichtigheidsbeginsel is het effect doorgerekend als er de eerste twee jaar geen 50, maar in het eerste jaar 30 en in het tweede jaar 40 worden verkocht. Dit maakt een totaal van 470 woningen.
- De prestaties van Poort6 zijn 102 verkochte woningen, terwijl het doel 122 was in de visitatieperiode. Dat is significant lager dan de ambitie.

Alles overziend, concludeert de visitatiecommissie dat de prestaties op het gebied van verkoop significant lager zijn dan de ambities.

| Prestatieveld (des)investeren in vastgoed | Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven |
|--|---|
| nieuwbouw | 6 |
| sloop / samenvoeging | 5 |
| verbeteren bestaand bezit | 10 |
| maatschappelijk vastgoed | 7 |
| verkoop | 5 |
| Oordeel | 6,6 |

3.4.5 Kwaliteit van wijken en buurten

Leefbaarheid

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

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

- Poort6 heeft met de gemeente Gorinchem voor 2015-2018 een kwalitatieve prestatieafpraak gemaakt op het terrein van leefbaarheid. De commissie neemt daarnaast ook de eigen ambities van Poort6 als uitgangspunt voor het beoordelen van de prestaties. Deze ambities zijn vervat in de strategische koers 2014-2016.
- Poort6 werkt met diverse maatschappelijke organisaties samen in verschillende buurtprojecten. Door hun wijkbeheerders en huismeesters intensiever te laten samenwerken met de consultants Stad & Buurt, is de kwaliteit van deze signalering verbeterd en leren de medewerkers van elkaar, waardoor kennis en kunde beter worden benut. Er is vooral aandacht besteed aan de signalering in een aantal aandachtsbuurten. De commissie constateert dat dit conform de prestatieafpraak met de gemeente verloopt.
- In de prestatieafspraken over 2015 is overeengekomen dat het aantal ontruimingën stabiel blijft of afneemt. De werkelijke prestatie is dat het aantal ontruimingën wegens huurschulden is afgenomen van 12 in 2012 naar 7 in 2015.
- Poort6 geeft over de hele periode gemiddeld €42 (evenredig verdeeld over een sociale en fysieke component) per woning uit aan leefbaarheid. Dit bedrag is constant over de jaren van de visitatieperiode.

De visitatiecommissie concludeert dat de prestaties van Poort6 gelijk zijn aan de opgaven.

Wijk- en buurtbeheer

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

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

- Poort6 heeft met de gemeente Gorinchem geen kwantitatieve prestatieafspraken gemaakt op het terrein van leefbaarheid. De commissie neemt de eigen ambities van Poort6 als uitgangspunt voor het beoordelen van de prestaties. Deze ambities zijn vervat in de 'Strategienota 2010-2012: speerpunten Vitale wijken en buurten'
 - Met bewoners, gemeente en welzijn stellen wij wijkvisies op en werken integrale wijkjaarplannen uit (ruimtelijk, fysiek en sociaal)
 - Behouden van karakter van wijken en buurten door te investeren in cultuurhistorische waardevolle panden
 - Activeren van bewoners in het kader van leefbaarheid
 - Het tegengaan van woonoverlast
 - Het bevorderen van prettig samenleven door samen met bewoners, gemeente en welzijnswerk samenlevingsactiviteiten te ontwikkelen
 - Signaleren van individuele problemen, effectief doorverwijzen naar maatschappelijke instellingen.
- De commissie heeft geconstateerd dat Poort6 gedurende de gehele visitatieperiode in nauwe samenwerking met gemeente en bewoners vele initiatieven op het gebied van wijk- en buurtbeheer heeft opgestart en mede gefinancierd. Er zijn wijkvisies opgesteld waarin de aanpak van wijk- en buurtbeheer wordt beschreven en er is op vele fronten ondersteuning verleend aan bewonersraden en diverse fysieke projecten (kinderboerderij, (buurt)zomerfeesten, (buurt)sporttoernooien, dag van de ouderen, buurtcafé, burendag).
- Daarnaast heeft Poort6 het mogelijk gemaakt om in samenwerking met een aantal wijkbewoners het met sluiting bedreigde buurtcentrum de Bogerd open te houden.

Alles overziend oordeelt de visitatiecommissie dat de prestaties van Poort6 gelijk zijn aan de opgaven.

Aanpak overlast

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel niet.

Er zijn geen prestatieafspraken, niet in kwalitatieve als in kwantitatieve zin, gemaakt waarop de prestaties beoordeeld kunnen worden. De commissie heeft geen specifieke, eigen ambities van Poort6 kunnen terugvinden m.b.t. tot de aanpak van overlast(situaties). In de jaarverslagen 2012 t/m 2014 wordt geen melding gemaakt van overlastbestrijding, in het jaarverslag over 2015 wordt allen melding gemaakt van het totaal aantal meldingen.

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

3.4.6 Overige opgaven en prestaties

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel niet.

Er zijn geen opgaven en/of prestaties die niet elders beoordeeld kunnen worden.

3.5 Beoordeling van de ambities

3.5.1 Beschrijving van de ambitie

De ambitie van Poort6 op volkshuisvestelijk terrein is vastgelegd in de strategische koers Poort6 2014-2016. Dit document vormt de basis voor de portefeuillestrategie 2014-2023. Hierin lezen wij: 'Vanaf najaar 2012 is, startend met het woonbehoefte onderzoek, gewerkt aan het nieuwe volkshuisvestingsbeleid van de gemeente Gorinchem. Dit beleid heeft de gemeente in samenwerking met de stedelijk vernieuwingspartners, Rivas en Poort6, ontwikkeld. Op 31 oktober 2013 heeft de gemeenteraad het beleidsdocument getiteld "Woonagenda 2.0" vastgesteld. Deze woonagenda met het achterliggende woonbehoefte onderzoek vormt samen met de strategische koers van Poort6 de inhoudelijke leidraad voor deze portefeuillestrategie. Het vormt tevens de basis voor de prestatieafspraken die gemeente en Poort6 nog eind 2014 zullen maken.'

De belangrijkste drie ambities voor de vastgoedportefeuille die zowel in de Woonagenda als in de strategische koers zijn verwoord, zijn financiële continuïteit, de reductie van de omvang en een juiste en ook voor de huurder betaalbare prijs-kwaliteitsverhouding. De financiële continuïteit is bepalend voor de inzet van Poort6 met de bedoeling om blijvend de sociale en volkshuisvestelijke doelstellingen te realiseren. Ten tweede dient de omvang van de woningvoorraad te passen bij de omvang van de sociale doelgroep. De derde ambitie is dat de prijs-kwaliteitsverhouding van de woningvoorraad past bij enerzijds de woonwensen van de doelgroep en anderzijds bij hun portemonnee. Tevens vindt Poort6 het belangrijk dat de prijs-kwaliteitsverhouding past binnen de totale woningmarkt in Gorinchem. Deze portefeuillestrategie heeft het ambitieniveau 'veilig, heel, gezond en leefbaar' en focust zich op de woningvoorraad. Bedrijfsonroerend goed en maatschappelijk vastgoed zijn buiten beschouwing gelaten. De strategische koers is over het bedrijfsonroerend goed overigens heel helder. In principe verkopen, behalve waar dat niet mogelijk of wenselijk is.

Deze portefeuillestrategie benoemt de Rijksprioriteiten volkshuisvesting zoals deze relevant zijn voor Gorinchem en is tot stand gekomen vanuit intensieve samenwerking intern, alsook vanuit constructief overleg met de twee belanghouders van Poort6, de huurdersvereniging HP6 en de gemeente Gorinchem.

3.5.2 Beoordeling van de ambities

De visitatiecommissie beoordeelt de ambities van Poort6 met een 7.

Poort6 heeft haar eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties, en deze ambities passen naar het oordeel van de commissie bij de opgaven in het werkgebied. Daarmee voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6.

De commissie geeft een pluspunt voor het feit dat de ambities door middel van intensief overleg samen met de belanghebbenden zijn geformuleerd en daarmee naadloos aansluiten aan de opgaven in het werkgebied. Op één onderdeel wijkt de ambitie van Poort6 af van de afspraken zoals die binnen Aedes zijn gemaakt; de landelijke afspraak dat het corporatiebezit in 2020 gemiddeld energielabel B zal hebben. Gezien de financiële mogelijkheden van Poort6, vindt de commissie dit een verantwoorde keuze.

3.6 Bewonderpunten en verwonderpunten

Bewonderpunten

- De organisatie heeft zichzelf de existentiële vraag durven stellen en op basis daarvan een nieuwe koers uitgezet die ertoe moet leiden dat Poort6 een meer gestructureerde aanpak vanuit haar kerntaak demonstreert en minder ad hoc zaken oppakt die in overleg met belanghebbenden naar voren worden gebracht.
- Ondanks de breed geconstateerde interne focus van de organisatie, is Poort6 erin geslaagd naar haar belanghebbenden toe tot tevredenheid te opereren.
- De verbintenis met marktpartijen voor de uitvoering van de onderhoudstaken levert meerwaarde in het klantgericht denken.

Verwonderpunten

- Het jaarverslag van 2012 volgt qua opbouw de structuur van het INK-model en toont daarmee dat de organisatie werk wil maken van het systematisch plannen en sturen op resultaten en doelen. Het is jammer dat deze vorm van verslaglegging niet wordt doorgetrokken naar de jaren daarna.
- Poort6 heeft op veel onderdelen slechts kwalitatieve afspraken vast laten leggen met de gemeente. Het is daardoor lastig om in een aantal gevallen de prestaties in relatie tot de opgaven meetbaar te kunnen toetsen.
- In een aantal gevallen waarbij wel kwantitatieve prestaties worden genoemd, in relatie tot de opgave of eigen ambitie, is niet eenduidig terug te vinden wat de prestaties zijn.

3.7 Totale beoordeling opgaven en prestaties

De visitatiecommissie geeft een eindoordeel van een 6,6 op presteren naar opgaven en ambities.

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

| Presteren naar Opgaven en Ambities | Beoordeling visitatiecommissie | |
|---|--|--|
| | prestaties in relatie tot opgaven | ambities in relatie tot opgaven |
| huisvesten primaire doelgroep | 6,5 | |
| huisvesten specifieke doelgroepen | 7,0 | |
| kwaliteit woningen en woningbeheer | 5,5 | |
| (des)investeren in vastgoed | 6,6 | |
| kwaliteit wijken en buurten | 7,0 | |
| overige / andere prestaties | - | |
| Oordeel | 6,5 | 7 |
| Gewogen oordeel | | 6,6 |

4 Presteren volgens belanghebbenden

4.1 Beoordelingskader

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

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

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

4.2 Werkwijze

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

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

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

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

4.3 Belanghebbenden in werkgebied

Poort6 is werkzaam in de gemeente Gorinchem. De visitatiecommissie heeft met diverse belanghebbenden gesproken.

Hieronder wordt een beeld van de gesprekpartners geschetst.

Gemeente Gorinchem

In Gorinchem wonen ruim 35.000 mensen. Dalem behoort ook tot de gemeente Gorinchem. In het centrum van Gorinchem ligt de goed bewaarde vestingstad. Gorinchem ligt aan de rivieren de Linge en de Boven Merwede, met aan de overkant Sleeuwijk en Woudrichem. De gemeente heeft een station aan de westelijke Betuwelijn (Dordrecht-Geldermalsen).

De eerste stadsuitbreidingen sinds de 17e eeuw vonden begin 20e eeuw plaats. Het aantal inwoners was door de bloei in de 19e eeuw weer toegenomen. De binnenstad raakte hierdoor zo vol dat er buiten de wallen woningen moesten worden gebouwd. De eerste nieuwe wijken waren de Lingewijk en West. Na de Tweede Wereldoorlog werd de stad uitgebreid in noordwestelijke richting. In de jaren zeventig werd de stad in oostelijke richting uitgebreid met de wijk Wijdschild en in de jaren tachtig met het stadsdeel Laag Dalem.

Poort6 is de enige corporatie in Gorinchem. Zij heeft prestatieafspraken met de gemeente. De visitatiecommissie heeft gesproken met mevrouw E. Dansen, wethouder, de heer A. Rijdsdijk, wethouder, mevrouw A. Knaken, beleidsambtenaar wonen en de heer G. Biesheuvel, hoofd afdeling ruimte.

Huurdersvertegenwoordiging Poort6 (HP6)

Huurdersvereniging Poort6, afgekort HP6, komt op voor de belangen van de huurders van Poort6. Zij ondersteunen, adviseren en informeren individuele en georganiseerde huurders en praten met Poort6 over onderwerpen als huurbeleid, onderhoud, verkoop van woningen, veiligheid en leefbaarheid. De huurdersvereniging heeft veel kennis en ervaring verzameld, die kan worden uitgewisseld en gebruikt. HP6 en Poort6 hebben een samenwerkingsovereenkomst (huidige versie is van 15 juli 2016). Leden zijn de bewonerscommissies. Anno 2016 zijn 16 bewonerscommissies lid van HP6.

De visitatiecommissie heeft gesproken met de heren H. Donker, voorzitter a.i. / penningmeester, de heer P. Prins, secretaris, de heer A. den Teuling, mevrouw E. van Leth, de heer J. Maslic, allen leden van het bestuur HP6, de heer H. Weevers, adviseur van het bestuur van HP6.

Daarnaast heeft de visitatiecommissie gesproken met diverse vertegenwoordigers van bewonerscommissies: de dames C. Kraaijveld en R. Bijl-de Ridder en de heren J. Maslic, P. Gerssen en R. Bergman.

Maatschappelijke instellingen

Poort6 werkt samen met maatschappelijke instellingen op het gebied van zorg, welzijn, onderwijs en arbeidsparticipatie. De visitatiecommissie heeft met de volgende vertegenwoordigers daarvan gesproken:

de heer A. Krol – regiomanager Leger des Heils (projecten als Kamers met Kansen, Voorziening Tijdelijk Wonen, Student4Buurt, coachingsproject)

de heer A. Eijgenraam – teamleider, The Mall (onderdeel van Youth for Christ) voert jongerenwerk uit op straat en vanuit 2 locaties in Gorinchem: Centrum en Oost. The Mall werkt samen met vele andere organisaties die actief zijn in een wijk, waaronder Poort6.

mevrouw T. Hoogesteger – clustermanager Syndion, Syndion levert diensten en ondersteuning voor mensen (kinderen en volwassenen) met een handicap. Het aantal cliënten is ongeveer 1.600. Syndion is actief in de Drechtsteden, de Alblasserwaard en het Rivierengebied. (projecten als begeleiding cliënten van Syndion die in complexen van Poort6 wonen, maaltijdenproject Rozenobel)

mevrouw E. den Heijer en de heer P. de Jonge, respectievelijk voorzitter en vice voorzitter van Stichting Gorinchems Platform voor Gehandicaptenebeleid.

huurders

De vertegenwoordigers van de bewonerscommissies waar de visitatiecommissie mee gesproken heeft, zijn over het algemeen wel tevreden over Poort6 maar zouden graag de communicatie met Poort6 verbeterd willen zien. Daar schort het nog weleens aan. Er zijn niet heel veel beheerders en contactpersonen bij Poort6 wisselen nogal eens. De opmerkingen over de maatschappelijke prestaties van Poort6 betreffen vooral de afhandeling van klachten van huurders. Daar zijn de meesten nog niet tevreden over.

Ook de formele huurdersvertegenwoordiging, HP6, scoort tussen de 6 en 7 als het om de tevredenheid over de relatie en de communicatie gaat. Op zich is de relatie wel goed, maar er zijn de afgelopen jaren wel de nodige inhoudelijke discussies geweest over de maatschappelijke prestaties. Dit betrof onder andere de huurverhoging, de klachtenafhandeling en de bedrijfskosten.

De scores op de verschillende prestatievelden zijn wel allemaal hoger dan een 6 maar houden niet echt over.

overige partijen

De overige belanghebbenden (met name vanuit zorg en welzijn) zijn positiever over Poort6 in de beoordelingen dan de gemeente en de huurders. De aannemers roemen de durf van Poort6 om het dagelijks onderhoud heel anders te organiseren en aan te sturen. Over het algemeen zijn de andere partijen ook tevreden over de samenwerking met Poort6, met her en der nuanceverschillen. Zo zou het Gehandicaptenplatform wel weer meer overleg willen hebben om te kijken wat er nog meer verbeterd kan worden in Gorinchem. Dat is een beetje stil gevallen. De zorgpartijen zijn tevreden, alhoewel er geen grote projecten meer door Poort6 gedaan worden. Maar op kleiner schaalniveau is genoeg te doen en pakt Poort6 zijn rol.

4.5 Oordelen van belanghebbenden in werkgebied

In deze paragraaf worden de beoordelingen van de belanghebbenden weergegeven. De beoordelingen zijn ingedeeld in drie categorieën: maatschappelijke prestaties, de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie en de mate van invloed op het beleid.

4.5.1 De beoordeling van de tevredenheid van belanghebbenden over Poort6

| | Prestatievelden | huurders | gemeente | overige belanghebbenden | gemiddelde cijfer | |
|---|---------------------------------------|----------------|--------------|-------------------------|-------------------|-----|
| | <i>Aantal respondenten</i> | <i>n = 15*</i> | <i>n = 4</i> | <i>n = 13</i> | <i>n = 32</i> | |
| De tevredenheid over de maatschappelijke prestaties | 1. huisvesting primaire doelgroep | 6,8 | 7,0 | 7,5 | 7,1 | 6,8 |
| | 2. huisvesting bijzondere doelgroepen | 6,9 | 7,0 | 7,3 | 7,1 | |
| | 3. kwaliteit woningen en woningbeheer | 6,1 | 6,3 | 7,0 | 6,4 | |
| | 4. (des)investeren vastgoed | 6,5 | 5,8 | 7,4 | 6,5 | |
| | 5. kwaliteit wijken en buurten | 6,6 | 7,5 | 7,1 | 7,1 | |
| | 6. overige / andere prestaties | - | - | - | - | |
| De tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie | | 6,4 | 6,5 | 6,9 | 6,6 | |
| De tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie | | 6,7 | 6,5 | 7,5 | 6,9 | |

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

4.5.2 Aangedragen verbeterpunten door belanghebbenden

Zowel in de gesprekken als in de schriftelijke enquêtes hebben belanghebbenden (individueel) waar mogelijk verbeterpunten aangegeven voor Poort6. Deze punten zijn samengebundeld en worden per categorie belanghebbenden hieronder letterlijk en zonder interpretatie weergegeven:

Gemeente

- meer overleg verkoopstrategie
- inzicht in nieuwbouw typen
- meer duurzaam
- afstemming levensbestendigheid
- snellere realisering prestatieafspraken
- meer innovatie
- meer samenwerking over openbare ruimte

Huurders

- stop de jaarlijkse huurverhoging
- deskundigheid telefoon
- sneller handelen
- niet alleen luisteren maar ook doen
- communicatie

- luisteren
- dienstverlening
- klantvriendelijkheid
- goed overleggen en luisteren
- sneller reageren
- duidelijkheid over verbetering en onderhoud
- onderhoud
- reparatieklachten afhandelen
- eigen vakdienst
- meer mensgericht handelen
- terugkoppeling
- meer toezicht
- duurzaamheid
- service
- sneller reageren
- duidelijkheid woningtoewijzing
- minder bureaucratie
- servicekosten
- beter beleid bij verhuizen ouderen
- oplevering na mutatie
- bereikbaarheid weekenden
- onderhoud
- bewonerscommissie als gelijke partner beschouwen
- betere communicatie
- meer huurdergericht

Overige belanghebbenden

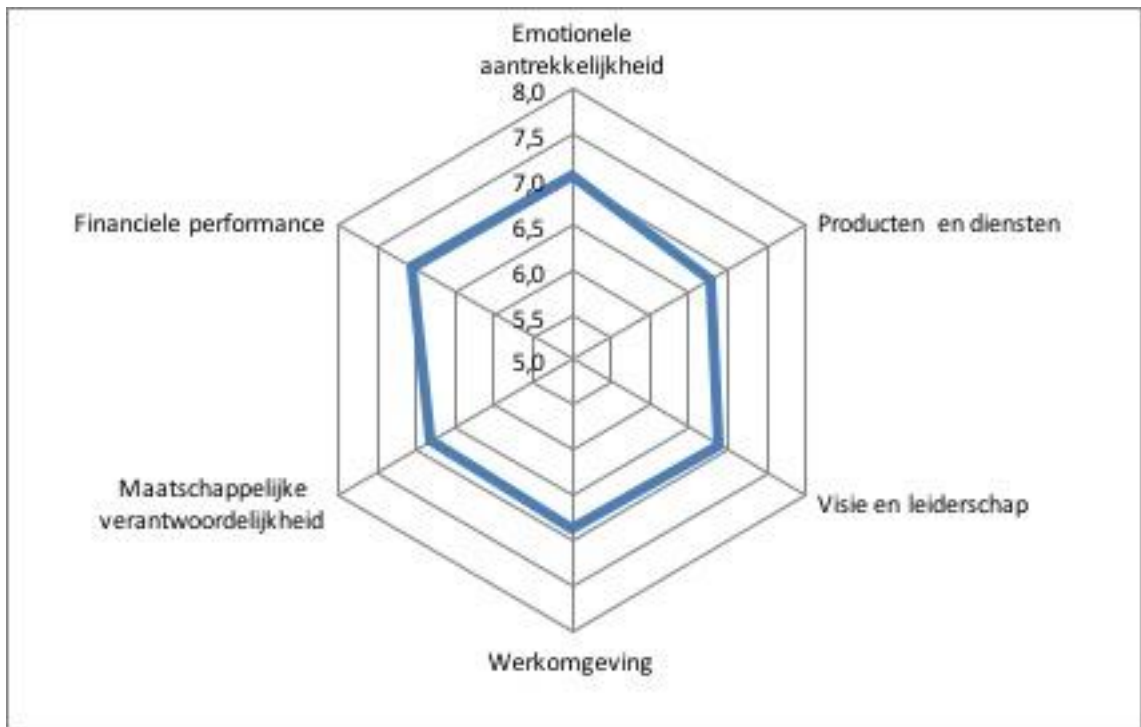
- complexbeheerplan aanleveren
- sneller beslissen
- sneller reageren bij klachten
- elkaar meenemen
- strakke interne communicatie
- doelen corporatie

4.6 Poort6's reputatie

In de enquête heeft de visitatiecommissie, naast de cijfermatige oordelen die de visitatiemethodiek vereist, ook gevraagd naar het algemene beeld van de belanghebbenden over Poort6. Dit beeld is opgebouwd uit de 19 elementen van het Reputation Quotiënt model van Fombrun, Gardberg en Sever. Deze aanvullende informatie heeft geen invloed op de scores die volgens de visitatiemethodiek zijn toegekend.

Poort6 heeft een reputatie met een gemiddelde score van 7.

In onderstaande figuur is te zien hoe deze score is opgebouwd op de zes dimensies van het Reputatie Quotiënt Model.



In de bijlagen is een overzicht opgenomen van scores op de 19 elementen waaruit het Reputatie Quotiënt Model bestaat. De cijfers laten zien dat de score van Poort6 zeer evenwichtig is opgebouwd op de verschillende dimensies.

4.7 Bewonderpunten en verwonderpunten

De visitatiecommissie heeft een aantal sterke punten geconstateerd met betrekking tot de relatie met de belanghebbenden.

Bewonderpunten

- Poort6 heeft een geheel nieuwe methode van organiseren en uitvoeren van het dagelijks onderhoud in gevoerd; waarbij de twee aannemersbedrijven ook fysiek in het kantoor van Poort6 gehuisvest zijn.
- Ondanks de bezuinigingen en reorganisaties in de afgelopen 4 jaar is het Poort6 gelukt de relatie met belanghebbenden op een goed niveau te houden, alhoewel er de nodige inhoudelijke discussies spelen.

5 Presteren naar Vermogen

5.1 Beoordelingskader

De visitatiecommissie beoordeelt of Poort6 voor het realiseren van maatschappelijke prestaties optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden, gebaseerd op een onderbouwde visie en zonder haar voortbestaan op het spel te zetten. De commissie oordeelt over de financiële continuïteit (houdt men het maatschappelijk vermogen voldoende op peil), de doelmatigheid (werkt men aan een sobere bedrijfsvoering) en een verantwoorde inzet van vermogen.

5.2 Relevante ontwikkelingen

De wereld waarin corporaties opereren is gedurende de visitatieperiode volop in beweging geweest. Dat heeft ook zijn weerslag gehad op de financiële positie en perspectieven. Begin 2012 deed het Vestia-debacle zich voor, gevolgd door een saneringsheffing. In 2013 werd de verhuurdersheffing geïntroduceerd. Met de vaststelling van de nieuwe Woningwet medio 2015 werden ook nieuwe financieel-administratieve opdrachten vastgelegd (scheiding DAEB en niet-DAEB). In de visitatieperiode werden verder onder andere nieuwe kaders gesteld op gebied van wonen en zorg. Dichter bij huis werd duidelijk dat bepaalde regio's daadwerkelijk met krimp van doen kregen.

5.3 Financiële continuïteit

De commissie beoordeelt in hoeverre en hoe Poort6 haar financiële positie als maatschappelijke onderneming duurzaam op peil houdt. Daartoe heeft de commissie gesprekken gevoerd met de bestuurder, het managementteam en leden van de raad van commissarissen en kennisgenomen van de beschikbare cijfers van het CFV en later Autoriteit woningcorporaties, en het WSW. Ook is gebruik gemaakt van de beschikbare gegevens bij het Corporatie Benchmark Centrum (CBC), onder andere voor de meest recente CiP-rapportage.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel daar, alhoewel Poort6 niet aan alle kengetallen voldeed in de visitatieperiode, de continuïteit niet in gevaar is geweest. Daarom wordt dit meetpunt beoordeeld met een 6.

De loan to value en de interest coverage rate bevinden zich in 2013 onder de minimale eisen van het WSW namelijk 75% (i.p.v. < 75%) en 1,1 (i.p.v. > 1,4). In de jaren 2013, 2014 en 2015 gaf Poort6 signalen af die voor het CFV aanleiding waren voor nader onderzoek. Signalen 'slaan aan' omdat een grenswaarde is overschreden. De beoordeling start met een bureauonderzoek waar aan de hand van reeds beschikbare informatie of via een snelle afstemming met de corporatie een verklaring voor de overschrijding kan worden gevonden. Dit onderzoek gaf geen aanleiding tot nadere opmerkingen of interventies.

Om een beeld te krijgen van het fragiele evenwicht van de financiële situatie van Poort6 het volgende citaat uit het jaarverslag van 2012: 'De begrote kasstroom 2013 kent risico's. Als bijvoorbeeld de begrote verkopen van bestaand bezit niet geheel worden gerealiseerd zullen er maatregelen moeten

worden getroffen zoals het verlagen van de bedrijfslasten, verminderen investeringen 2014 of uitbreiden verkoopprogramma.’

Alle overige ratio's voldoen aan de eisen die door de externe toezichthouders zijn gesteld.

Poort6 hanteert een eigen norm voor de solvabiliteit, deze is > 22,5% (i.p.v. > 20 %). Alle jaren voldoet Poort6 aan deze interne norm. In de portefeuillestrategie 2014 – 2023 heeft Poort6 de effecten van verschillende scenario's van beleidskeuzen op het vermogen (uitgedrukt in de loan to value) uitgerekend. In de jaarlijkse begroting maakt de corporatie een kasstomenoverzicht. Dit overzicht wordt per trimester geactualiseerd en de bijbehorende risico's worden in de auditcommissie besproken.

In onderstaande tabel zijn de scores op de diverse parameters opgenomen.

| Ratio's | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|---|------|----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|
| Continuïteitsoordeel CFV (Oordeel A1: De voorgenomen activiteiten passen bij de vermogenspositie van de corporatie). | A1 | Onderzoek geen opmerkingen | Onderzoek geen interventies | Onderzoek geen interventies |
| Solvabiliteitsoordeel CFV >20 % (Poort6 hanteert o.b.v. systematiek CFV een eigen norm van 25%, vanaf 2014 gebaseerd op waardering op marktwaarde) | 25% | 24 % | 26 % | 32% |
| Loan to Value (LTV): norm WSW is < 75%. Laat zien welke waarde van het bezit is gefinancierd. | 75% | 71% | 68% | 66% |
| Interest Coverage Rate (ICR): norm WSW is > 1,4. Geeft aan in hoeverre vanuit de exploitatiekasstroom van het bestaand bezit de rente betaald kan worden. | 1,1 | 1,6 | 1,7 | 2,1 |
| Debt Service Coverage Ratio (DSCR): norm WSW is > 1,0. Geeft inzicht in de toekomstige kasstromen uit operationele activiteiten t.o.v. de te betalen rente en aflossing. | 3,2% | 1,1 | 1,1 | 1,3 |

Bron: CiP, oordeels- en toezichtsbrieven CFV/Aw, jaarrekeningen Poort6

5.4 Doelmatigheid

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

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 5.

Poort6 voldoet niet aan de minimale eis voor een 6, omdat de bedrijfsvoering onvoldoende sober en doelmatig is in vergelijking met vergelijkbare corporaties.

De netto bedrijfslasten van Poort6 zijn in alle jaren hoger dan de referentiecorporaties. Ook de gemiddelde personeelskosten per fte zijn in 2012 en 2014 hoger dan de referentiegroep. Het aantal vhe per fte is lager dan de referentiegroep. In de Aedes benchmark scoort de corporatie op het gebied van bedrijfslasten een C.

Volgens de strategische koers 2014 - 2016 ontwikkelt Poort6 zich op het gebied van financiën naar gezond en houdbaar en groeit de organisatie naar slim en sober. De financiële continuïteit staat hoog op de agenda en financieel er wordt scherp aan de wind gezeild. Het terugdringen van de leningenportefeuille heeft prioriteit. De reorganisatie is gericht op een efficiënte klantgerichte organisatie met lagere bedrijfskosten en minder fte's. Het uitgangspunt van de reorganisatie is 75 fte's in 2016, risico's te beperken, balans te brengen in de inkomsten / uitgaven en zodoende de financiële ratio's op orde te brengen. De cijfers laten zien dat het de goede richting uitgaat (en de eigen doelen van Poort6 gehaald worden) maar dat de gemiddelden van de referentiecorporaties nog niet gehaald worden. Door een betere financiële uitgangspositie is Poort6 beter voorbereid op de risico's nu en in de toekomst. Intern is 2016 een jaar om aan veel eisen van de nieuwe Woningwet te voldoen. Extern om de klant nog meer centraal te stellen en een goed woning- en dienstverleningsaanbod tegen een betaalbare prijs aan te bieden.

In de navolgende tabel illustreren we de ontwikkeling van de bedrijfslasten met enkele cijfers:

| | netto bedrijfslasten per vhe | | vhe per fte | | personeelskosten per fte | |
|------|------------------------------|------------|-------------|------------|--------------------------|------------|
| | Poort6 | referentie | Poort6 | referentie | Poort6 | referentie |
| 2012 | €1.392* €1.426 | €1.296 | 82 | 87 | €78.877 | €68.586 |
| 2013 | €1.357* €1.485 | €1.298 | 86 | 91 | €65.188 | €71.253 |
| 2014 | €1.219* | €900 | 102 | 106 | €94.611 | €75.116 |
| 2015 | €1.086* | n.n.b. | n.n.b. | n.n.b. | n.n.b. | n.n.b. |

Bron: CIP

*) deze cijfers zijn op basis van de CIP 2014: dit betreft de geharmoniseerde beïnvloedbare netto bedrijfslasten

In 2014 is de afvloeiing van personeel sneller gegaan dan verwacht. Dit heeft hogere eenmalige kosten tot gevolg gehad door afvloeiingskosten en waar nodig het nemen van tijdelijk maatregelen.

5.5 Vermogensinzet

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

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Poort6 voldoet aan de norm voor een 6: zij verantwoordt en motiveert de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties. Poort6 krijgt een pluspunt omdat zij op een zeer heldere wijze haar volkshuisvestelijke keuzes en de hierbij behorende financiële gevolgen op haar beschikbare vermogen verantwoordt en motiveert.

Poort6 is voortdurend op zoek naar het evenwicht tussen haar volkshuisvestelijke opgave en de noodzaak van financiële continuïteit. Dit gaat gepaard met keuzes die verwoord zijn in de Portefeuillestrategie 2014 – 2023. De effecten van verschillende volkshuisvestelijke scenario's zoals

bijvoorbeeld de verduurzaming van het bezit of de betaalbaarheid van de woningen worden afgezet tegen de financiële effecten op de loan to value ratio. In de strategische koers 2014 – 2016 is de maximale schuld per vhe bepaald op maximaal € 40.000. De financiële koers is gericht op de vermindering van de bedrijfslasten en op het verminderen van de leningenportefeuille. Investerings worden gefinancierd uit de lopende kasstroom, uit de verkopen van het bezit en in de laatste plaats door leningen aan te gaan. De strategie van Poort6 is het zijn een vastgoedorganisatie met een maatschappelijke doel. De basis van de organisatie is vastgoed dat op een maatschappelijke wijze ingezet wordt. De financiële situatie is randvoorwaarde voor het bereiken van volkshuisvestelijke doelen zoals betaalbaarheid of investeringen in het bezit. Dit komt tot uiting in het MeerJaren investeringsPlan (MIP) dat wordt uitgewerkt in de begroting en het jaarplan. Hierin worden de gevolgen van de investeringen ingewerkt in de liquiditeit en financieringsmogelijkheden.

5.6 Bewonder- en verwonderpunten

Bewonderpunten

- Poort6 legt de precare balans tussen de volkshuisvestelijke opgave en de beschikbare financiële middelen goed uit, zowel intern als extern. De belanghebbenden begrijpen dat Poort6 steeds zoekende is naar de optimale balans.
- Opvallend is dat ondanks de interne gerichtheid van Poort6 door de reorganisatie de belanghebbenden hier weinig van merken.

Verwonderpunten

- De reorganisatie neemt veel tijd in beslag. De organisatie is vanaf 2012 bezig met een ondernemingsplan en een reorganisatieplan. Hierdoor is blik van de Poort6 tot nu toe naar binnen gericht. Volgens de visitatiecommissie is het nu belangrijk goed om de buitenwereld binnen te halen en de klant centraal te stellen in alle activiteiten.
- De reorganisatie inspanningen van Poort6 komen nog niet helemaal tot uiting in score presteren naar vermogen van de visitatiemethodiek, alhoewel er wel van een forse daling in de bedrijfslasten sprake is.

5.7 Totale beoordeling presteren naar vermogen

De visitatiecommissie beoordeelt het presteren naar vermogen met een 6,1:

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

| Presteren naar Vermogen | Beoordeling visitatiecommissie |
|-------------------------|--------------------------------|
| financiële continuïteit | 6 |
| doelmatigheid | 5 |
| vermogensinzet | 7 |
| Oordeel | 6,1 |

6 Governance

6.1 Beoordelingskader

Bij Governance vormt de visitatiecommissie zich een oordeel over:

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

6.2 Relevante ontwikkelingen

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

6.3 Besturing

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

6.3.1 Plan

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

Visie

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Poort6 heeft een actuele visie vastgelegd op haar eigen positie en toekomstig functioneren en voldoet daarmee aan de vereisten voor een 6. De veranderende omgeving wordt bij Poort 6 op structurele wijze in haar visievorming betrokken en hiervoor krijgt zij een pluspunt. De actuele visie, wordt indien nodig bijgesteld op de eigen positie en het toekomstig functioneren.

De directeur-bestuurder is sinds 2012 werkzaam bij Poort6. Na een inwerkperiode heeft hij zijn bevindingen vastgelegd in een 100-dagen analyse. Aan de hand van het INK model heeft hij de situatie van Poort6 in kaart gebracht. Samengevat was die analyse in 2012:

- Poort6 heeft een hoog ambitieniveau waargemaakt in Gorinchem. De bijdrage van Poort6 aan het wonen kan bovengemiddeld worden genoemd
- De fusie in 2009 beoogde een efficiëntere organisatie. Dit fusievoordeel was in 2012 (nog) niet gerealiseerd
- Sinds de fusie in 2009 is de wereld voor corporaties drastisch veranderd. De activiteiten van corporaties liggen 'onder een vergrootglas'. Invloed van buiten de corporatie op de werkzaamheden zal alleen maar toenemen. De koers moet veranderen maar de vraag is of de organisatie daar voldoende effectief voor is ingericht.

In de periode 2012 – 2015 wordt de strategie in zes onderdelen uiteengezet. Kern is dat Poort6 zich ontwikkelt van een maatschappelijke organisatie met vastgoed naar een vastgoedorganisatie met een maatschappelijk doel. Misschien een subtiel maar wel een wezenlijk verschil.

De pijlers van de strategie ultimo 2015 zijn uitgewerkt in zeven thema's: huurders, woningen, leefbaarheid, dienstverlening, besturing, organisatie en financiën. Deze strategieën leiden tot het inzetten van een aantal veranderingen die verwoord zijn in de Strategische Koers 2014 – 2016 en de Portefeuillestrategie 2014 – 2023.

De strategische plannen zijn uitgebreid besproken met de twee belangrijkste belanghebbenden; de huurdersvereniging HP6 en de gemeente. In beide strategische documenten worden de veranderingen in de omgeving van Poort6 vertaald naar de gevolgen voor de interne organisatie, zoals de verhuurderheffing.

Vertaling doelen

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

Poort6 voldoet aan het ijkpunt voor een 6, omdat de corporatie haar visie heeft vertaald naar strategische en tactische doelen, operationele activiteiten en financiële randvoorwaarden, op een wijze die goed te monitoren is.

In de meerjarenbegroting, de begroting per jaar en in het jaarplan worden de strategische keuzes voor een langere periode en per jaar uitgewerkt. In de jaarlijkse trimesterrapportage komt de voortgang aan de orde en worden de risico's in kaart gebracht. In de jaarplannen is een ontwikkeling te zien. Worden in de jaarplannen 2013/2014 de resultaten meer kwalitatief beschreven. In 2015 worden de '3 w's' geïntroduceerd: Wat willen we bereiken? Wat gaan we doen? Wat mag het kosten? In het jaarplan 2016 worden de resultaten nog kwantitatiever beschreven. In algemene zin geldt: hoe concreter de resultaten, hoe beter ze te monitoren zijn.

In de jaarplannen/begrotingen vanaf 2013 is getracht steeds realistischer te ramen en tegelijk de nodige ambitie te laten zien. In grote lijnen past het rekeningssaldo jaarlijks binnen de begrotingskaders, al zijn daar binnen op onderdelen wel verschuivingen.

De visitatiecommissie beoordeelt het meetpunt plan met een 6,5:

| Besturing / plan | Beoordeling visitatiecommissie |
|-------------------------|---------------------------------------|
| visie | 7 |
| vertaling doelen | 6 |
| Oordeel | 6,5 |

6.3.2 Check

Monitoring en rapportagesysteem

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

Poort6 beschikt over een monitoring- en rapportagesysteem waarmee periodiek gevolgd en gemeten wordt hoe de voorgenomen prestaties (financieel en inhoudelijk) vorderen. Daarmee voldoet Poort6 aan de minimale vereisten voor een 6. Het monitoring- en rapportagesysteem is dermate volledig en overzichtelijk dat Poort6 hiervoor twee pluspunten krijgt.

In de trimesterrapportages wordt het procesrisico beschreven in de voortgang van de afgesproken portefeuilledoelstellingen per verantwoordelijke (DB en MT leden), in de mate van uitvoering (vier kleuren) en het risicoprofiel (Laag, Gemiddeld, Hoog, in vijf kleuren en nummers). Op deze manier is helder aangegeven, wie wat doet en wanneer iets afgerond moet zijn. De trimesterrapportage is ingedeeld naar de 7 thema's die de organisatie heeft vastgesteld: huurders, woningen, leefbaarheid, dienstverlening, besturing, organisatie en financiën.

Het rapportagesysteem is in de loop der jaren verder verfijnd door de focus op de echte belangrijke zaken te leggen, de follow up te laten zien en prognoses toe te voegen.

6.3.3 Act

Sturing bij afwijkingen

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

Poort6 voldoet aan het ijkpunt voor een 6: de corporatie stuurt bij indien zij afwijkingen heeft geconstateerd, in eerste instantie door acties om doelen alsnog te realiseren, in tweede instantie door de doelen zelf aan te passen.

In de jaarlijkse managementletter van de accountant worden de primaire processen en de interne controle processen gecheckt aan de hand van de stoplichtmethode (rood, oranje, groen). Bij een rood stoplicht wordt er actie van de corporatie verwacht. De voortgang van deze actie wordt in het jaar daarop door de accountant gecontroleerd. Een voorbeeld van een rood stoplicht was het niet halen van de 90 % norm bij het toewijzen van de doelgroep. De organisatie heeft hierop gestuurd en intern zaken bijgesteld waardoor de norm wordt gehaald. Een ander voorbeeld is de introductie van de verhuurderheffing. Poort6 heeft zijn MJP hierop bijgestuurd en zijn investeringen aangepast aan de nieuwe financiële situatie.

De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld besturing met een 6,8:

| Prestatieveld besturing | Beoordeling visitatiecommissie |
|-------------------------|--------------------------------|
| plan | 6,5 |
| check | 8 |
| act | 6 |
| Oordeel | 6,8 |

6.4 Intern toezicht

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

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

6.4.1 Functioneren raad van commissarissen

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

Samenstelling van de raad van commissarissen

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

Poort6 voldoet aan de eisen voor een 6, omdat de raad van commissarissen een profielschets kent die past bij de corporatie, leden openbaar werft en aandacht besteedt aan deskundigheid.

De raad van commissarissen heeft in 2011 een profielschets opgesteld, die nog steeds actueel is. In deze profielschets wordt aangegeven dat er binnen de raad van commissarissen kennis aanwezig moet zijn voor de onderdelen financiën en volkshuisvesting. Deze kennis is in de huidige raad van commissarissen aanwezig. De raad van commissarissen heeft in 2012 drie nieuwe leden geworven en in 2014 een nieuw lid. Bij beide wervingen is er gebruik gemaakt van externe deskundigheid. In 2012 is een werving- en selectiebureau ingeschakeld en in 2014 is gebruik gemaakt van een netwerk van commissarissen. De nieuwe commissarissen krijgen een introductieprogramma wat bestaat uit een informatiemap en gesprekken met belanghebbenden.

De interne deskundigheid wordt bevorderd door bijeenkomsten van de VTW te volgen, deel te nemen aan een regionetwerk van commissarissen en projecten van Poort6 te bezoeken. De VTW heeft voor de jaren 2015/2016 afgesproken dat iedere commissaris tenminste 10 PE (Permanente Educatie) punten verzamelt. In de personeelsadministratie van Poort6 wordt de actuele stand van de PE punten bijgehouden.

Rolopvatting

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De raad van commissarissen is zich bewust van haar rollen als toezichthouder, werkgever en klankbord, houdt die rollen scherp in de gaten en heeft de juiste balans tussen afstand en betrokkenheid. De relatie tussen de raad van commissarissen en de bestuurder is voldoende open, zakelijk en professioneel. Hiermee voldoet Poort6 aan de minimale eisen voor een 6.

De raad van commissarissen gaat actief op zoek naar informatie bij de belanghebbenden en betreft deze ook bij de beoordeling van de bestuurder en krijgt hiervoor een pluspunt.

Uit de verslagen van de raad van commissarissen en de zelfevaluaties blijkt dat de raad van commissarissen zich bewust is van haar drie rollen en deze ook goed van elkaar scheidt. Naast de harde toetsingselementen (planning en control) komen de meer zachte elementen als cultuur en gedrag ook in de gesprekken tussen beide partijen aan de orde. Beide partijen communiceren hier op een open wijze over. In het kader van de prestatieafspraken 2015 is er overleg geweest tussen de huurdersorganisatie HP6, de gemeente en een afvaardiging van de raad van commissarissen. Daarnaast zijn er periodieke contacten met het management-team, de ondernemingsraad en de accountant. Wel komt de toezichtrol meer nadrukkelijk in beeld. Wat niet wil zeggen dat de klantbordrol niet aan de orde komt. In de discussie over de toekomst van de Torenflat heeft de raad nadrukkelijk ook de klankbordrol vervuld.

Ieder jaar heeft de remuneratiecommissie een beoordelingsgesprek met de bestuurder. Bij de beoordeling van het functioneren van de bestuurder maakt de raad van commissarissen gebruik van een 360 graden feedback waarbij zowel de interne belanghouders MT en ondernemingsraad als de externe belanghouders de huurdersorganisatie HP6 en de wethouder bevroegd worden. De visitatiecommissie vindt dit een goede manier om een zo volledig mogelijk beeld over het functioneren van de bestuurder te krijgen. De bestuurder was in 2012 benoemd voor 4 jaar. Het beloningsbeleid van de bestuurder is in lijn met de afspraken die in 2011 gemaakt zijn en de WNT. Er is afgesproken geen gebruik te maken van de overgangsregeling.

Zelfreflectie

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

Ieder jaar beoordeelt de raad van commissarissen haar eigen functioneren. Zij voldoet hiermee aan de vereisten voor een 6. In 2014 is hierbij gebruik gemaakt van een extern deskundige. In deze zelfevaluatie is aandacht voor het functioneren van de raad van commissarissen als geheel, als individu en ten opzichte van de bestuurder. Van deze evaluatie wordt verslag gemaakt, ook worden ze goed voorbereid. De in de Governancecode opgenomen bepaling om eens in de twee jaar met een externe te evalueren is in de jaren 2012 en 2013 niet gevolgd.

De visitatiecommissie beoordeelt het functioneren van de raad van commissarissen met een 6,3:

| Functioneren raad van commissarissen | Beoordeling visitatiecommissie |
|---|---------------------------------------|
| samenstelling | 6 |
| rolopvatting | 7 |
| zelfreflectie | 6 |
| Oordeel | 6,3 |

6.4.2 Toetsingskader

Actueel toetsingskader

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

Poort6 voldoet aan het ijkpunt voor een 6, omdat de raad van commissarissen een actueel toetsingskader hanteert en daar inzicht in kan geven.

In 2014 heeft de raad van commissarissen een toezicht- en toetsingskader vastgesteld. Hierin zijn opgenomen: een extern- en intern toezichtkader, een besturings-, en beheerkader. In de jaarverslagen wordt hier jaarlijks een actueel overzicht van gegeven. Uit de verslaglegging van de vergaderingen van de raad van commissarissen en hun tekst in het jaarverslag blijkt dat zij actief gebruik maken van een uitgebreid toetsingskader.

6.4.3 Governancecode

Naleving governancecode

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

Poort6 voldoet aan de minimale eisen voor een 6, ondanks dat zij een van de verplichte bepalingen van de Governancecode niet geheel formeel heeft doorgevoerd. Het betreft het verplichte artikel III 3.5 over de benoemingsperiode van de commissarissen. Tussen constatering van het verschil en het vastleggen in de statuten ligt meer dan een jaar. In deze periode wordt de geest van de Governancecode hierbij wel nageleefd, de benoemingsperiodes van de code worden in de praktijk gehanteerd. De raad van commissarissen heeft pas in 2014 de statuten gewijzigd omdat ze in een keer een aantal wijzigingen tegelijkertijd wilde doorvoeren.

Deze afwijking is niet in het jaarverslag vermeld. Ook een andere afwijking van de Governancecode (alhoewel niet verplicht) wordt niet vermeld.

Al in 2012 wordt geconstateerd dat de benoemingstermijn van commissarissen bij Poort6 (3 x 3 jaar) niet in overeenstemming met de Governancecode is. In 2014 wordt dit in de statuten aangepast. Het rooster van aftreden wordt hierop aangepast: alle commissarissen die op 9 april 2014 actief zijn, krijgen een maximale zittingstermijn van (1 keer 3 plus 1 keer 4 is) 7 jaren.

In 2015 wordt in de zelfevaluatie van de raad van commissarissen besloten dat de voorzitter van de raad van commissarissen niet langer voorzitter van de remuneratiecommissie is. Dit wordt overeenkomstig de Governancecode afgesproken. Beide afwijkingen zijn niet in het jaarverslag vermeld.

Bij wijzigingen in de beloningsafspraken is de raad van commissarissen terughoudend opgetreden. Zij heeft geen gebruik gemaakt van de mogelijk verhoging van de vergoeding van de commissarissen van 5% naar maximaal 10%. Ook is de bestuurder niet gecompenseerd voor het wegvallen van de pensioenopbouw bij een inkomen boven de ton.

De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld intern toezicht met een 6,1:

| Prestatieveld intern toezicht | Beoordeling visitatiecommissie |
|--------------------------------------|---------------------------------------|
| functioneren raad van commissarissen | 6,3 |
| toetsingskader | 6 |
| governancecode | 6 |
| Oordeel | 6,1 |

6.5 Externe legitimering en verantwoording

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

6.5.1 Externe legitimatie

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Poort6 voldoet aan de eisen van externe legitimatie conform de Governancecode en de Overlegwet. Daarmee is een 6 gegarandeerd. De visitatiecommissie ziet aanleiding voor een hogere waardering met 1 extra punt op grond van de volgende overwegingen: goed overleg met de belanghouders, er zijn kaders voor dit overleg afgesproken en de raad van commissarissen neemt de mening van de huurdersorganisatie mee in de besluitvorming.

De raad van commissarissen heeft gecontroleerd in hoeverre de organisatie in overeenstemming handelt met de nieuwe Governancecode van 2015 en heeft hierop ook actie ondernomen om eventuele omissies aan te passen. Deze punten worden in 2016 opgepakt.

Poort6 ziet de gemeente en de huurdersorganisatie als haar belangrijkste belanghebbenden. In het reglement bestuur en toezicht uit 2014 wordt beschreven hoe het overleg met derden, de ondernemingsraad, huurdersorganisatie HP6 en de accountant, is geregeld. Het overleg met de gemeente is vastgelegd in een notitie 'overlegstructuur gemeente' uit 2014. De samenwerkingsovereenkomst met de huurdersorganisatie HP6 is in mei 2016 ondertekend. Met beide partijen is er vanaf 2012 regelmatig gestructureerd overleg geweest. In deze overleggen komen de plannen, de uitvoering en de verantwoording aan de orde. De raad van commissarissen betreft uitdrukkelijk de mening van de huurdersorganisatie en bij haar besluitvorming. De raad van commissarissen overlegt jaarlijks met de OR en de huurdersorganisatie HP6. De bestuurder legt over belangrijke beleidskeuzes verantwoording af aan de belanghebbenden / huurders bijvoorbeeld over de toekomst van de Torenflat en het stoppen van renovatie in de Lingewijk Zuid.

6.5.2 Openbare verantwoording

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Poort6 voldoet aan het ijkpunt voor een 6, omdat de gerealiseerde prestaties staan vermeld in een openbare publicatie, waarbij ook belangrijke afwijkingen worden toegelicht. De commissie kent een pluspunt toe omdat via een populaire samenvatting in de huis-aan-huisbladen de huurders op een originele manier geïnformeerd worden over de activiteiten van Poort6.

In de jaarverslagen wordt op uitgebreide wijze verslag gedaan van de activiteiten van Poort6. Van afwijkingen wordt verslag gedaan in het jaarverslag. Het jaarverslag is terug te vinden op de website.

Van de jaarverslagen 2014 en 2015 is een populaire samenvatting gemaakt die in de huis aan huisbladen is verspreid.

De visitatiecommissie beoordeelt externe legitimatie en openbare verantwoording met een 7,0:

| Prestatieveld externe legitimatie en openbare verantwoording | Beoordeling visitatiecommissie |
|---|---------------------------------------|
| externe legitimatie | 7 |
| openbare verantwoording | 7 |
| Oordeel | 7,0 |

6.6 Bewonder- en verwonderpunten

Bewonderpunten

- Ondanks de flinke bezuinigingen en de interne gerichtheid van de organisatie Poort6 heeft goede relaties met haar belanghebbenden.
- Een vernieuwde stijl van besturen en toezicht houden met kernbegrippen als sober, integer en voorbeeldgedrag

6.7 Totale beoordeling Governance

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

| Governance | Beoordeling visitatiecommissie |
|---------------------------------------|---------------------------------------|
| besturing | 6,8 |
| intern toezicht | 6,1 |
| externe legitimatie en verantwoording | 7,0 |
| Oordeel | 6,6 |

7 Bijlagen

- Position paper
- Factsheet maatschappelijke prestaties
- Reputatie Quotiënt Poort6
- Overzicht geïnterviewde personen
- Korte cv's visitatoren
- Onafhankelijkheidsverklaringen Cognitum en visitatoren
- Meetschaal
- Werkwijze visitatiecommissie
- Bronnenoverzicht
- Uitgebreid overzicht prestaties

Position paper

Position Paper Poort6 – Koers bepalen en koers houden!

Inleiding

Poort6 is de sociale huisvester ván en vóór Gorinchem met ruim 7.200 huurwoningen, garages en bedrijfsruimtes in Gorinchem en Dalem. Het woningbezit bestaat voor 40% uit eengezinswoningen en voor 60% uit appartementen (met en zonder lift).

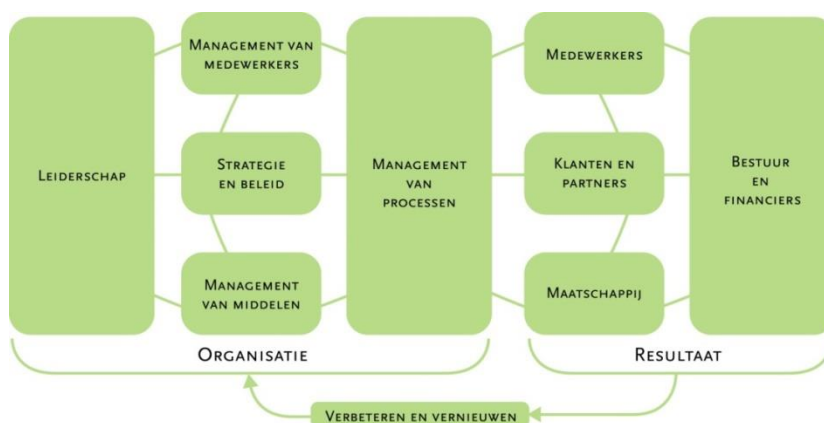
De naam Poort6 is gebaseerd op de 5 toegangen die Gorinchem van oudsher kent: de Arkelpoort, Kanselpoort, Dalempoort, Waterpoort en Vijfde Uitgang. Hier voegen wij symbolisch nog een toegang aan toe. De leuze in het jaar van ontstaan, 2009, was aldus “Poort6: de toegang tot meer dan prettig wonen”.

Sinds 2014 luidt onze missie: we bieden in Gorinchem betaalbaar en goed wonen, in een leefbare woonomgeving. Waar mensen hun eigen wonen maken. Poort6 is er voor huishoudens die op sociale huisvesting zijn aangewezen. Zij kunnen op ons rekenen, nu en in de toekomst.

Poort6 in 2012

De periode waarop de huidige visitatie terugblijkt, valt samen met de eerste bestuursperiode van René Wiersema. Poort6 was op dat moment nog een vrij jonge organisatie, waar de naweeën van de fusie tussen Bevo en Palissade, in 2009, nog voelbaar en zichtbaar waren. Het vorige visitatierapport maakte daar ook melding van: “ambitueus in volkshuisvestelijke doelstellingen, tegelijkertijd voorzichtig als het gaat om (maatschappelijk) ondernemerschap. Breed in haar rolopvatting als volkshuisvester, maar daardoor gebrek aan focus in activiteiten en scherpe profilering”. Een focus die noodzakelijk is vanwege de financiële toekomst. In de jaren voor 2012 heeft Poort6 haar financiële continuïteit en kasstromen met succes, maar soms met wat moeite op orde weten te houden, zo meldt het laatste visitatierapport. Vanaf 2012 zouden economie en politiek een steeds grotere invloed krijgen op de activiteiten van Poort6.

Er wachtte dus werk voor de nieuwe bestuurder. Om een goed beeld te krijgen van de situatie bij Poort6 werd een 100-dagen-analyse uitgevoerd. Aan de hand van het INK-model is Poort6 en haar omgeving in kaart gebracht.



Resultaten

Op het gebied van de resultaten werd destijds het volgende geconstateerd:

- *Klanten en partners*
De woningen van Poort6 zijn anno 2012 van een behoorlijke kwaliteit. Er is zowel in de periode voor als na de fusie veel gedaan aan voorraadvernieuwing. De corporatie heeft hierdoor een belangrijke bijdrage geleverd aan de kwaliteit van het wonen in Gorinchem. De samenwerking met HP6 als huurdersvertegenwoordiging is prima. De onderlinge verhoudingen zijn goed en gesprekken met HP6 verlopen goed. De relatie met de gemeente is goed, erg innig en soms weinig zakelijk.
- *Medewerkers*
Zij werken met plezier bij Poort6. Er is een grote mate van betrokkenheid bij het werk, maar medewerkers voelen zich slecht geïnformeerd en vinden het werk ongestructureerd. Het gebrek aan focus waarover de vorige visitatiecommissie schrijft, wordt destijds blijkbaar ook door de medewerkers ervaren.
- *Maatschappij*
De brede rolopvatting is merkbaar in wijken en buurten. Poort6 voelt zich in belangrijke mate verantwoordelijk voor de leefbaarheid in Gorinchem. De medewerkers die zich bezighouden met dit onderwerp zijn in alle wijken en buurten van Gorinchem actief.

- *Bestuur en financiers*
Financieel zeilt Poort6 scherp aan de wind. Aan ambities om zo veel mogelijk volkshuisvestelijke doelstellingen te realiseren, wordt financieel risico soms ondergeschikt gemaakt. In korte tijd is ook veel (bij)geleend. De eerste stappen richting een beter functionerend toezicht zijn in 2011 gezet. Het jaar 2012 start met een nieuwe samenstelling van RvC en bestuur. Qua governance is het bij Poort6 dan al beter op orde.

Organisatie

Op het gebied van de organisatie viel in de 100-dagen-analyse het volgende op:

- *Leiderschap*
Zowel binnen als buiten Poort6 is er destijds onduidelijkheid over de koers. Er is sprake van grote ambities en daardoor grote verwachtingen in de omgeving van Poort6. Tegelijkertijd is er de vraag of Poort6 alle ambities kan waarmaken. De fusie lijkt niet geleid te hebben tot keuzes in ambities, maar eerder in het 'stapelen' van ambities.
- *Management van medewerkers*
Er is een ruim personeelsbestand en daarnaast misverstanden over taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden. Één van de pijlers uit de strategienota van die tijd, slagvaardig verbinden, komt niet goed uit de verf. Er is in 2012 sprake van een eilandencultuur tussen de diverse afdelingen en de twee werklocaties.
- *Strategie en beleid*
In de toenmalige strategienota zijn veel ambities geformuleerd. Tegelijkertijd is de strategie ten aanzien van de vastgoedportefeuille mager. Er is een beperkt beeld van de actuele situatie op de woningmarkt en van de klantbehoefte. De focus ligt op dat moment vooral op het 'ad hoc' oplossen en oppakken van vraagstukken; een symptoom van een beperkt onderscheid tussen beleid en uitvoering.
- *Management van middelen*
De organisatie van Poort6 kenmerkt zich in 2012 door de inzet van veel vaste en tijdelijke capaciteit in combinatie met beperkt opdrachtgeverschap. Doelmatigheid was destijds (nog) geen speerpunt. De planning & controlcyclus bleek (te) 'los', waardoor sturing op eventuele risico's weinig plaats vond.
- *Management van processen*
De onduidelijkheid van rollen en verantwoordelijkheden is al eerder genoemd. Dit hangt samen met primaire processen waar onvoldoende grip op is.

Samengevat

De bestuurder concludeert in op basis van zijn analyse in maart 2012 het volgende:

- Poort6 heeft een hoog ambitieniveau waargemaakt voor Gorinchem. De bijdrage van Poort6 aan het wonen in Gorinchem kan bovengemiddeld worden genoemd.
- De fusie in 2009 beoogde een efficiëntere organisatie. Dit fusievoordeel was in 2012 (nog) niet gerealiseerd.
- Sinds de fusie in 2009 is de wereld voor de corporaties drastisch veranderd. De activiteiten van woningcorporaties liggen 'onder een vergrootglas'. Invloed van buiten de corporatie op de werkzaamheden zal alleen maar toenemen. De koers moet veranderen maar de vraag is of de organisatie daar voldoende effectief voor is ingericht.

Veranderingen 2012 – 2015

In de periode 2012 – 2015 werden op basis van de bevindingen een groot aantal wijzigingen doorgevoerd. In zes onderdelen komen deze wijzigingen aan de orde.

- *Koers maken → NieuwPoort6*
Behoeft aan duidelijkheid en sturing kwam als een belangrijk knelpunt naar voren in de 100-dagen-analyse. Het was dus belangrijk om verbeteringen in de organisatie aan te brengen. Geen wijziging die voortborduurde op de bestaande organisatie als een vorm van doorontwikkeling, maar veel meer een omslag in de organisatie. De nieuwe organisatie moest bestand zijn tegen, en kunnen inspelen op gewijzigde maatschappelijke verwachtingen en veranderingen in wetgeving. De urgentie tot wijziging werd verhoogd door de slechte financiële situatie, de situatie op de vastgoedmarkt en sectorale systeemwijzigingen. Poort6 wilde hierin proactief zijn, en voerde hiervoor samen met Atrivé (en gesubsidieerd door het Europees Sociaal Fonds) een onderzoek uit.
In het onderzoek werden de trends en ontwikkelingen geanalyseerd die invloed hebben op de corporatie (en haar omgeving). Vervolgens werden de kerncompetenties geformuleerd: waar moet een woningcorporatie goed in zijn om succesvol te kunnen opereren als maatschappelijk ondernemer? Voor Poort6 zijn die kerncompetenties:

- Vastgoedsturing
- Dichtbij de klant zijn
- Samenwerken met partners

Op basis van deze drie kerncompetenties werd een visie geformuleerd op een aantal organisatie-inrichtingsthema's zoals de te maken strategische keuzes, het efficiënt inrichten van de organisatie en samenwerken of uitbesteden. Het onderzoek eindigt met een gewenste organisatie-inrichting voor het nieuwe Poort6 voor de daaropvolgende vier à vijf jaar.

- *Ad hoc ingrepen*
Om enkele acute knelpunten in de weg te nemen, werden ad hoc wijzigingen doorgevoerd. Deze waren zowel extern (in vastgoedprojecten) als intern (vervanging management en afvloeiing medewerkers).
- *Sociale doelgroep (weer) centraal*
Mede vanwege veranderende wetgeving, maar vooral ook vanwege een behoefte aan focus op de kerntaak, is de sociale doelgroep meer centraal komen staan. Poort6 was er altijd al voor die doelgroep, maar wilde er ook zijn voor een brede doelgroep daaromheen, zoals inwoners van Gorinchem met een middeninkomen.
- *Reorganisatie*
De reorganisatie gebaseerd op het rapport 'NieuwPoort6' vormde één van de grootste veranderingen in de visitatieperiode. Het leidde tot een plattere organisatie, met een deels nieuw management. De reorganisatie verliep niet zonder gedwongen ontslagen. Ook werden medewerkers herplaatst. Logischerwijs had dit een grote impact op de organisatie. Ook zijn de belangrijkste huurders-gerichte werkprocessen op de schop genomen, hetgeen omschakeling en gewenning vroeg van huurders.
- *Sturing op cultuur en compliance*
De omslag naar een nieuw Poort6 kan niet alleen gerealiseerd worden via een reorganisatie. Een nieuwe koers moet ook in het handelen van management en medewerkers tot uitdrukking komen. In het laatste deel van de visitatieperiode is hier een start meegemaakt. Er is o.a. een verbeterteam samengesteld uit medewerkers van alle afdelingen. In de gesprekken binnen dit team komen met name cultuuraspecten aan de orde. Medewerkers gaan daar vanuit hun eigen positie in de organisatie mee aan de slag. Met name de invoering van de Woningwet draagt eraan bij dat Poort6 haar activiteiten in overeenstemming brengt met geldende wet- en regelgeving. Het toezicht hierop neemt toe, dus sturing via o.a. planning en control is dan essentieel.
- *Financiële ratio's op orde*
Poort6 kende een periode van 'scherp aan de wind zeilen'. Het doel van de afgelopen periode was om risico's te beperken, balans te brengen in inkomsten/uitgaven en aldus de financiële ratio's op orde te brengen.

Strategie

Poort6 heeft in de visitatieperiode een nieuwe strategische koers geformuleerd voor de periode 2014-2016. Kern van de strategie is dat Poort6 zich ontwikkelt van een maatschappelijke organisatie met vastgoed naar een vastgoedonderneming met een maatschappelijk doel. Een subtiel verschil misschien, maar niet onbelangrijk. De basis van ons werk is het vastgoed, dat we op een maatschappelijke wijze moeten inzetten. De strategie is vervolgens uitgewerkt op basis van de pijlers: huurders, woningen, leefbaarheid, dienstverlening, besturing, financiën en organisatie.

Poort6 in 2015

Langs de pijlers van de strategie is het volgende beeld te schetsen van Poort6 ultimo 2015:

- *Huurders*
De woningmarkt in Gorinchem is redelijk ontspannen. Met name voor de 55-plussers (door de vergrijzing een grote doelgroep) is er een prima slaagkans. Poort6 ziet een toename in het aantal 1- en 2-persoons-huishoudens en woningzoekenden met een laag inkomen. Door diverse overheidsmaatregelen is het aantal goedkope scheefhuurders afgenomen. Daar staat een toenemend aantal huishoudens met te hoge woonlasten tegenover. Betaalbaarheid is een steeds groter issue voor de corporatie.
- *Woningen*
De Woonvisie van de gemeente Gorinchem uit 2012 geeft al aan dat Gorinchem een te ruime sociale voorraad heeft. Bovendien sluit de verhouding meergezins- en eengezinswoningen niet aan op de vraag. Hier ligt een belangrijke opgave in krimp en tegelijkertijd evenwicht in de woningportefeuille. Dat evenwicht wordt o.a. bepaald door de leeftijd van het bezit. Bij Poort6 is dat gemiddeld wat ouder, ondanks de investeringen die ook de afgelopen jaren nog zijn gedaan. De laatste jaren ligt de nadruk minder op sloop/nieuwbouw. Waar mogelijk en haalbaar wordt ook renovatie onderzocht.

De afgelopen periode is een inhaalslag gemaakt in het in kaart brengen van asbest in de voorraad. Duidelijk is dat Poort6 hier nog een aanzienlijke opgave heeft. Voor wat betreft de verduurzaming van de voorraad heeft ongeveer de helft van de woningen een groen energielabel (A, B of C).

Waar in het verleden meer nadruk lag in losse verkoop aan (zittende) huurders, wil Poort6 nu de mogelijkheden benutten voor complexgewijze verkoop.

- *Leefbaarheid*

In de afgelopen jaren heeft de trend zich ingezet (o.a. als gevolg van wet- en regelgeving) dat onze huurders langer zelfstandig wonen. Poort6 speelt daar op in, binnen de verantwoordelijkheid die wij voor onszelf zien, via diverse leefbaarheidsactiviteiten. Met maatschappelijke partners en participatie van bewoners zelf zijn daar inmiddels mooie voorbeelden van.

Met name in enkele zwakke complexen van meergezinswoningen zien we een toenemende druk op de leefbaarheid. Binnen de ruimte die de Woningwet ons inhoudelijk en financieel biedt, zet Poort6 meer dan voorheen gericht haar leefbaarheidsbudgetten in.

- *Dienstverlening*

Een grote ontwikkeling heeft de dienstverlening doorgemaakt. Vanuit de gedachte dat huurders en woningzoekenden op ieder moment bij de corporatie terecht kunnen, zijn de kanalen waardoor dat contact mogelijk is sterk veranderd. Bezoek is op afspraak en daardoor persoonlijker. De mogelijkheden om via internet met Poort6 te communiceren zijn sterk uitgebreid. Veel klanten maken daar inmiddels gebruik van. Dat leidt nog niet tot een hoge klantwaardering. Het vraagt om gewenning bij klanten, maar ook bij medewerkers. Om de klant digitaal beter te kunnen bedienen (en kosten te reduceren), gingen de klantprocessen ook op de schop.

- *Besturing*

In het vorige visitatierapport werd al gesteld dat de besturing op orde begon te komen. Die trend heeft zich voortgezet. De focus ligt bij de diverse vraagstukken op “wat is het beste voor Poort6?” Ook is er meer aandacht voor risico's die op de corporatie afkomen.

Poort6 wordt meer vanuit de maatschappij ‘gestuurd’. In het verleden hadden de prestatieafspraken tussen gemeente en Poort6 een redelijk vrijblijvend karakter. Met de invoering van de Woningwet zitten ook de huurders aan tafel. Via Woonvisie en prestatieafspraken is de invloed van deze belanghouders op het werk van Poort6 vergroot. Met name voor de huurdersvertegenwoordiging is dit een omschakeling. Het doet een beroep op de continuïteit, professionaliteit en representativiteit van de HP6. Deze nieuwe verhoudingen tussen gemeente, HP6 en Poort6 betekent voor alle drie dat het soms zoeken is naar de juiste rol.

- *Organisatie*

Er zijn in de afgelopen jaren forse besparingen doorgevoerd in de beheerkosten, o.a. door een flinke reductie van de personeelslasten. Desondanks behoort Poort6 op basis van de benchmark van Aedes en de Aedex nog steeds tot de ‘dure corporaties’.

Poort6 heeft de afgelopen jaren veel energie gestoken in een zorgvuldige uitbesteding van onderdelen van de dienstverlening. Genoemd kunnen worden de makelaardij en het dagelijks/mutatie-onderhoud.

Nu de organisatie in een wat rustiger vaarwater komt, is het tijd om te oogsten via het cultuurtraject ‘Typisch Poort6, en te werken aan verdere professionalisering.

- *Financiën*

Er waren forse ingrepen nodig om Poort6 weer te laten voldoen aan de eisen van het WSW, o.a. door beperking van de omvangrijke leningenportefeuille. Tegelijkertijd neemt de belastingdruk toe door de verhuurdersheffing en de mogelijk extra heffingen in het kader van het CFV en de VPB. De mogelijk wegvallende huurtoeslag vraagt meer financiële ruimte van Poort6 om de betaalbaarheid van wonen te (blijven) garanderen.

Waar mogelijk probeert Poort6 te profiteren van de lage rente, waarbij rekening gehouden moet worden met, op termijn, een stijgend renterisico.

Tot slot

Poort6 heeft in de afgelopen jaren een grote ontwikkeling doorgemaakt. De fusie en de naweeën daarvan liggen achter ons. De reorganisatie heeft er aan bijgedragen dat er een organisatie staat die beter toegerust voor de toekomst. De financiën zijn op orde waardoor Poort6 beter voorbereid is op risico's nu en in de toekomst. Doordat meer focus is aangebracht is voor betrokkenen binnen en buiten Poort6 duidelijker wat verwacht mag worden. Poort6 is in rustiger vaarwater terecht gekomen, maar we zijn er nog niet. Al met al is er een goede uitgangspositie om de komende jaren maximaal in te zetten op onze propositie richting huurder(s) in termen van een adequaat woning- en dienstverleningsaanbod tegen een betaalbare prijs.

Factsheet maatschappelijke prestaties



POORT6
www.poort6.nl



Visitatie 2012 - 2015

Factsheet bij digitale enquête

Huisvesten primaire doelgroep

| Omschrijving | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|------------------------|-------|-------|-------|-------|
| Aantal huurwoningen | 7.067 | 7.113 | 7.076 | 6.984 |
| Aantal mutaties | 542 | 513 | 545 | 540 |
| Mutatiegraad | 7,7% | 7,4% | 7,7% | 7,7% |
| Aantal eerste verhuur | 28 | 49 | 0 | 37 |
| Totaal aantal verhuurd | 568 | 470 | 545 | 562 |

- In de afgelopen 4 jaren zijn meer dan 2.000 huishoudens in Gorinchem aan woonruimte geholpen
- Samen met 14 andere woningcorporaties heeft Poort6 een nieuw woonruimteverdeelsysteem (“Woongaard”) gerealiseerd
- Door besparingen op bedrijfskosten en ondanks de verhuurdersheffing liggen ultimo 2015 de huren van 5.964 woningen (86%) in de goedkope of betaalbare prijscategorie

Huisvesten bijzondere doelgroepen

| Doelgroep | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|--|------|------|------|------|
| Toewijzing aan ouderen | 14% | 17% | 16% | 18% |
| Aantal geplaatste statushouders | 9 | 22 | 35 | 85 |
| Aantal geplaatste woonurgente | 75 | 33 | 15 | 28 |
| Aantal geplaatste stadsvernieuwingsurgente | 44 | 82 | 20 | 1 |

- In 2014 realiseerde Poort6 een “Kamers met Kansen” voorziening
- Poort6 biedt huisvesting in 281 beschermd wonen plaatsen en werkt daarbij samen met tal van zorgaanbieders

Kwaliteit van woningen en woningbeheer



- Uitslagen (op schaal 1 tot 10) van onderzoeken naar klanttevredenheid:
 - 2012: gemiddeld 7,6
 - 2013: geen meting
 - 2014: gemiddeld 7,2
 - 2015: gemiddeld 7,0
- De digitale dienstverlening is uitgebreid, onder andere met 'Mijn Poort6'
- Klachtenmanagement is opgezet
- Er is een budgetcoach beschikbaar voor huurders met (dreigende) betalingsproblemen
- De ketensamenwerking in vastgoed is doorontwikkeld

(Des)investeren in vastgoed

- Poort6 heeft het energielabel voor 1.162 woningen verbeterd, waardoor ongeveer 50% van de woningen nu een 'groen' label heeft
- De 600 Intervamflats hebben een flinke opknapbeurt gehad en vervolgens is extra ingezet op de leefbaarheid met en voor bewoners
- Door sloop, nieuwbouw en renovatie is een belangrijke bijdrage geleverd aan de toekomst van de Lingewijk
- De Torenflat is behouden voor Gorinchem
- De gemeentelijke woonvisie is vertaald in een portefeuillestrategie voor de woningvoorraad



Kwaliteit wijken en buurten



- Op leefbaarheid is niet bezuinigd; Poort6 werkt actief met wijkbeheerders, huismeesters en bewonersconsulenten aan een prettige woonomgeving
- Poort6 ondersteunt diverse maatschappelijke/leefbaarheidsinitiatieven, zoals Student4Buurt en wijkcentrum (Behoud) de Bogerd
- De Gorcumse inwoners waarderen hun woon- en leefomgeving gemiddeld met een 6,8

Reputatie Quotiënt Poort6

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

Overzicht geïnterviewde personen

Mondelinge interviews hebben plaatsgevonden met:

raad van commissarissen

mevrouw K. van Maarseveen-de Visch, voorzitter

de heer W. van Dijk

mevrouw M. de Weerd

bestuur

de heer R. Wiersema, directeur-bestuurder

ondernemingsraad

de heer M. Kaufmann, voorzitter

de heer B. van de Kuil

de heer J. van Es, vicevoorzitter

mevrouw M. van Maastrigt

mevrouw M. Ruiters, secretaris

managementteam

de heer H. van Hoeven, hoofd Klant & Service en Stad & Buurt

de heer W. Vlierhuis, hoofd Vastgoed

de heer R. Niehof, hoofd Financiën & Control a.i.

verbeterteam

mevrouw S. Biesheuvel, teamhoofd Woonservice a.i., afdeling Klant & Service

de heer J. Dekker, consultant bewonersondersteuning (huurincasso), afdeling Stad & Buurt

de heer A. Kop, wijkbeheerder Westkant van Gorkum, afdeling Stad & Buurt

de heer B. Slagmolen, beleidsadviseur, afdeling Markt & Strategie

mevrouw S. van Tilburg, medewerker bedrijfsadministratie, afdeling Financiën & Control

gemeente Gorinchem

mevrouw E. Dansen, wethouder voor onder andere volkshuisvesting

de heer A. Rijdsdijk, wethouder voor onder andere openbare ruimte en duurzaamheid

mevrouw A. Knaken, beleidsambtenaar wonen

de heer G. Biesheuvel, hoofd afdeling ruimtelijke ordening en openbare ruimte

Huurdersvertegenwoordiging Poort6

de heer H. Donker, voorzitter a.i. / penningmeester

de heer P. Prins, secretaris

de heer A. den Teuling

mevrouw E. van Leth

de heer J. Maslic

de heer H. Weevers, extern adviseur

bewonerscommissies

de heer J. Maslic, bewonerscommissie Intervamflats
de heer P. Gerssen, bewonerscommissie Zandvoort - Noord
mevrouw C. Kraaijveld, bewonerscommissie Frisoflat
de heer R. Bergman, bewonerscommissie Kremlin I
mevrouw R. Bijl - de Ridder, bewonerscommissie Lange Slagenstraat / Neercasselstraat

aannemers

de heer S. Woolschot, uitvoerder Zwaluwe Bouw
de heer R. van der Feijst, directeur Zwaluwe Bouw
de heer R. de Heij, uitvoerder Kwaasteniet
de heer E. Stam, bedrijfsleider Kwaasteniet
de heer W. Vervelde, directeur Kwaasteniet

zorg- welzijnsinstellingen

de heer A. Krol, regiomanager Leger des Heils
de heer A. Eijgenraam, teamleider The Mall Jongerenwerk
mevrouw T. Hoogesteger, clustermanager Syndion
mevrouw E. den Heijer, voorzitter Gehandicaptenplatform, lid WMO-raad
de heer P. de Jonge, vicevoorzitter Gehandicaptenplatform

Alleen schriftelijke enquêtes zijn ontvangen van:

de heer C. van Vlaanderen, regiomanager Rivas Zorggroep
de heer M. Wieringa, manager Vastgoed Casade Woonstichting
de heer T. Van Dalen, directeur-bestuurder Kleurrijk Wonen
de heer M. Pool, voorzitter Woningbouwvereniging Beter Wonen
de heer J. Kant, voorzitter stichting Behoud de Bogerd
de heer J. Heitman, lid bewonerscommissie
de heer L. Verheijke, lid bewonerscommissie
mevrouw L. Verheij, voorzitter bewonerscommissie Gildenhof
de heer J. Strating, voorzitter bewonerscommissie
de heer E. Boot, secretaris bewonerscommissie Frisoflat
de heer R. Bakker, lid bewonerscommissie
de heer E. de Groot, lid bewonerscommissie
de heer G. Strijbosch, lid bewonerscommissie
mevrouw T. Schreuder, lid bewonerscommissie
de heer P. Van den Bosch, lid bewonerscommissie

Korte cv's visitatoren

Onno Peer (voorzitter) werkt als zelfstandig adviseur bij organisatieveranderingen en in de rol van programmamanager en procesbegeleider bij het oplossen maatschappelijke vraagstukken. Zijn specifieke ervaring ligt op het snijvlak van publieke en private samenwerking op terreinen als (integrale) gebiedsontwikkeling, herstructurering en de aanpak van (georganiseerde) criminaliteit en overlast. Tot eind 2014 was hij directeur van het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid, daarvoor was Onno vestigingsdirecteur voor woningcorporatie Woonbron in de Rotterdamse deelgemeente Hoogvliet. In de periode 1998-2002 was Onno bestuurder in de Amsterdamse deelraad Slotervaart.

Hanneke de Zwart (lid) is actief als zelfstandig adviseur volkshuisvesting, coach en toezichthouder vanuit Corporaad. Zij heeft een ruime ervaring opgedaan bij woningcorporaties als accountmanager, manager en beleidsadviseur. Daarnaast is zij toezichthouder bij een woningcorporatie en gemeenteraadslid in De Bilt. Tevens is zij medeauteur van twee boeken: 'De Zwarte doos van de boardroom' (2015) en 'Door het oog van de naald, Excelleren in de volkshuisvesting' (2013). Haar kijk op zaken wordt voor een belangrijk deel bepaald door de 'Waarom vraag' van organisaties. Zij wordt geboeid door de verbindingen met de stakeholders, de veranderende omgeving en de strategische organisatiekeuzes die dit met zich meebrengt. In haar analyse en aanpak staat altijd de klantvraag en de toegevoegde waarde van de organisatie centraal.

drs. Jan Wachtmeester (secretaris) werkt enerzijds als adviseur bij de stichting Stad & Natuur Almere, een centrum voor natuur- en milieueducatie. Daarnaast is hij visitator / secretaris voor Cognitum. Hiervoor werkte hij als organisatieadviseur bij Andersson Elffers Felix bv in Utrecht, een organisatieadviesbureau dat zich vooral richt op de non-profit sector. Jan opereerde daar vooral in de woningbouwsector en volkshuisvesting. Daarvoor was hij geruime tijd directiesecretaris en hoofd van de afdeling stafdiensten van de woningcorporatie De Alliantie Flevoland, een van de werkmaatschappijen van de Alliantie. In de jaren '90 is Jan wethouder geweest in de gemeente Almere.

Onafhankelijkheidsverklaringen

Cognitum BV verklaart hierbij dat de visitatie van **Poort6** in 2016 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

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

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

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

Plaats: Jan Haagsma

Datum: 3 augustus 2016

Naam, functie, handtekening:

Directeur-Bestuurder Cognitum



Onno Peer verklaart hierbij dat de visitatie van **Poort6** in 2016 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Onno Peer heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

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

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

Plaats: Amsterdam

Datum: 8 augustus 2016

Naam, handtekening:

Onno Peer



Hanneke de Zwart verklaart hierbij dat de visitatie van **Poort6** in 2016 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Hanneke de Zwart heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

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

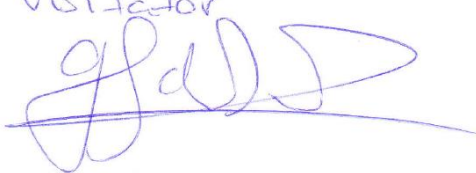
In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal **Hanneke de Zwart** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie hebben.

Plaats: Amsterdam

Datum: 8 augustus 2016

Naam, handtekening:

Hanneke de Zwart

Hanneke de Zwart
visitator


Jan Wachtmeester verklaart hierbij dat de visitatie van **Poort6** in 2016 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

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

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


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

Plaats: Almere

Datum: 9 augustus 2016

Naam, handtekening:

Jan Wachtmeester


J. Wachtmeester

Meetschaal

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

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

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

Plus- en minpunten

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

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

Pluspunten

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

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

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

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

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

Minpunten

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

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

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

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

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

Werkwijze visitatiecommissie

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Bronnenoverzicht

De visitatiecommissie heeft gebruik gemaakt van de hierna opgesomde documenten.

Governance

- Statuten Poort6, 2014
- Toepassing Governancecode 2015 check, 2015
- Reglement voor bestuur en toezicht, 2014
- Agenda's en verslagen vergaderingen raad van commissarissen, 2012-2015
- Verslagen beoordelingsgesprekken bestuurder, 2012-2015
- Werkafspraken raad van commissarissen en directeur-bestuurder, 2012
- Profiel raad van commissarissen, 2011
- Verslagen zelfevaluaties raad van commissarissen, 2012-2015
- Het nieuwe Poort6 – organisatiestructuur, december 2012
- Calculatiestatuu, 2015
- Toezichts- en toetsingskader, 2014
- Verbindingenstatuu, 2012

Opgaven en Ambities

opgaven

- Prestatieafspraken Wonen Gorinchem 2012
- Prestatieafspraken 2015-2018 tussen gemeente Gorinchem en Stichting Poort6
- Woonagenda 2.0, gemeente Gorinchem, Poort6 en Rivas, oktober 2013
- Woningmarktonderzoek gemeente Gorinchem, 2012
- Regionale Woonvisie Alblasserwaard Vijfheerenlanden, overkoepelende visie, 2013
- Samenwerking op het gebied van woonruimteverdeling, diverse stukken, 2013
- Beeld van de sociale huurwoningmarkt Gorinchem, 2015
- Marktmonitor 2012, 2013

ambities

- Strategienota 2010-2012
- Strategische Koers 2014-2016
- Afdelingsplannen Bedrijfsondersteuning, Financiën, Klant, Markt & Strategie, Stad & Buurt, Vastgoed
- Portefeuillestrategie 2014-2023
- Beleid passend toewijzen, november 2015
- Servicekostenbeleid, november 2012
- Sponsorbeleid, oktober 2014

Belanghebbenden

- Notitie overlegstructuur gemeente – Poort6, 2014
- Verslagen bestuurlijk overleg tussen Poort6 en gemeente Gorinchem, 2012-2015
- Diverse adviezen van HP6 aan Poort6
- Samenwerkingsovereenkomst tussen Poort6 en HP6, mei 2016
- Verslagen overleg tussen Poort6 en HP6, 2012-2015
- Verslagen overleg bestuurder – ondernemingsraad, 2012-2015
- Medewerkersonderzoek 2015

Vermogen

- Jaarverslagen en jaarrekeningen 2012-2015
- Jaarplannen en begrotingen, 2012-2015
- Diverse rapportages en brieven van de accountant (accountantsverslagen, managementletters, assurancerapporten en dergelijke), 2012-2015
- Corporatie in Perspectief 2012-2015 (CFV en CBC Aedes)
- Trimesterrapportages 2012-2015
- Diverse brieven en informatie van WSW, onder andere over borgingsplafond, 2012-2015
- Oordeelsbrieven en toezichtbrieven 2012-2015, CFV, Aw
- Bedrijfswaardeberekeningen Poort6

Prestatiemonitor

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

Prestatiemonitor

Deze prestatie-monitor is samengesteld in het kader van de maatschappelijke visitatie over de periode 2012-2015.



Stichting Poort6

Gorinchem, Zuid-Holland

L1549

Middelgrote en kleinere herstructureringscorporaties (Rf04)

Inleiding

In de prestatie-monitor van Poort6 wordt een overzicht gegeven van de afspraken tussen de corporatie en andere partijen, de eigen ambities en de prestaties van Poort6.

De prestatie-monitor vormt in het kader van de maatschappelijke visitatie van Poort6 de basis voor de visitatiecommissie voor de beoordeling van het onderdeel '*presteren naar opgaven en ambities*', in de visitatiemethodiek 5.0.

De ingevulde prestatie-monitor wordt als bijlage bij het visitatierapport gevoegd. Daarmee zijn de maatschappelijke prestaties van Poort6 ook voor anderen te zien en te interpreteren. Hierdoor biedt de visitatiecommissie volledige transparantie in haar oordeelsvorming.

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

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

Uit de ervaring van de afgelopen 6 jaar van Cognitum is gebleken dat het verzamelen van afspraken en prestaties voor veel corporaties geen eenvoudige zaak is. Deze prestatie-monitor biedt corporaties een goede houvast om gaande de visitatieperiode de nodige informatie te verzamelen en gestructureerd vast te leggen. Het vormt zo de verbinding tussen de huidige en de volgende visitatie.

Het bezit van Poort6

| # = aantal woningen | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|---|------------------|------------------|------------------|-------|
| # huurwoningen | 7.067 | 7.113 | 7.076 | 6.984 |
| # onzelfstandige wooneenheden | 0 | 0 | 0 | 0 |
| # totaal woonegelegenheden | 7.067 | 7.113 | 7.076 | 6.984 |
| % eengezinswoningen | 39% | 39% | 38% | 38% |
| % meergezinsetagebouw zonder lift t/m 4 lagen | 29% | 29% | 29% | 29% |
| % meergezinsetagebouw met lift | 14% | 15% | 15% | 15% |
| % hoogbouw | 18% | 17% | 18% | 18% |
| % onzelfstandig | 0% | 0% | 0% | 0% |
| # garages | 444 | 442 | 442 | 440 |
| # bedrijfsruimten / winkels DAEB | 21 | 11 | 15 | 15 |
| # bedrijfsruimten / winkels niet DAEB | 50 | 63 | 60 | 58 |
| # overig bezit | 254 | 264 | 267 | 279 |
| # verhuureenheden ongewogen / gewogen | 7.836 / 7.299 | 7.893 / 7.339 | 7.860 / 7.308 | 7.776 |

Bron: CiP 2012 t/m 2014, dVi 2015

Portefeuillestrategie Poort6 2014:

Terugbrengen van het aantal sociale huurwoningen van Poort6 naar circa 6.000; passend bij de omvang van de doelgroep op de lange termijn (circa 2023).

Het werkgebied van Poort6



Opgaven en ambities

Tijdens de visitatieperiode golden prestatieovereenkomsten met de gemeente Gorinchem:

- Prestatieafspraken Wonen Gorinchem 2012 tussen gemeente Gorinchem en stichting Poort6,

(Inleiding bij de prestatieafspraken: De looptijd van de prestatieafspraken is het jaar 2012. Voor deze korte looptijd is gekozen om twee redenen. Het is bedoeld om de periode te overbruggen totdat de nieuwe woonvisie is vastgesteld (planning eind 2012 maar werd pas eind 2013). Het is gebruikelijk om na vaststelling van de woonvisie nieuwe prestatieafspraken vast te leggen. De planning van de nog op te stellen woonvisie is uitgelopen, zodat naadloze aansluiting niet meer mogelijk is. Ook is er in regionaal verband afgesproken om eenzelfde format te hanteren, zodat prestatieafspraken onderling uitwisselbaar zijn. Dit als antwoord op het bod aan de regio van de gemeenschappelijk corporaties in de regio Alblasserwaard-Vijfheerenlanden (gemeenten Giessenlanden, Gorinchem, Hardinxveld-Giessendam, Leerdam, Molenwaard en Zederik). Deze format is aan het eind van het jaar gereed).

- Prestatieafspraken Wonen 2015-2018 tussen gemeente Gorinchem en stichting Poort6, 3 februari 2015

Prestatieafspraken tussen de gemeente en Poort6 2012 - 2015

| In welk jaar zijn er prestatieafspraken? | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|--|------|------|------|------|
| Gemeente Gorinchem – Poort6 prestatieafspraken 2012 | | | | |
| Gemeente Gorinchem – Poort6 prestatieafspraken 2015 - 2018 | | | | |

Ambities van Poort6

De ambities van Poort6 in de visitatieperiode zijn opgenomen in:

- Strategienota 2010-2012 - perspectief bieden, slagvaardig verbinden en duurzaam ondernemen
In 2012 is gestart met een strategische heroriëntatie, die uitmondde in:
- 'Gewoon doen' – Strategische koers Poort6 - onze focus voor 2014-2016

Prestatieveld 1: huisvesting van de primaire doelgroep

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

1a: Woningtoewijzing en doorstroming

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

- de corporatie voldoet aan de normen van de WHT (Wet Huur Toeslag)
- de corporatie voldoet aan de EU toewijzingsnorm
- en of de corporatie zijn deel van de huisvesting van statushouders adequaat in vult.

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

De wetgeving met ingang van 2016 is:

Inkomens- en huurgrens

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

Passend toewijzen

Vanaf 2016 geldt het passend toewijzen aan huishoudens met recht op huurtoeslag. Deze huishoudens moeten een woning toegewezen krijgen met een huur onder de aftoppingsgrenzen van de huurtoeslag (€586,68 voor huishoudens van één of twee personen, €628,76 voor huishoudens met meer personen). In 5% van de toewijzingen mag de corporatie hiervan afwijken.

Passend toewijzen

Corporaties zijn gehouden om minimaal 90% van de vrijkomende sociale huurwoningen toe te wijzen aan de doelgroep van beleid (EU-norm). Voor 10% van de vrijkomende woningen mag een uitzondering gemaakt worden. Er wordt voorkeur gegeven aan urgent woningzoekenden. De corporatie stelt regels op hoe met deze uitzonderingsregel wordt omgegaan.

Toelichting: passendheid volgens de EU-richtlijnen

Volgens de voorwaarden van de Europese Unie is staatssteun voor corporaties onder meer mogelijk voor de bouw en verhuur van woningen met een maximale huur van € x (prijspeil jaar). Voorwaarde is wel dat tenminste 90% van de woningen met deze huur wordt toegewezen aan huishoudens met een inkomen onder de € x (prijspeil jaar).

De prestaties van Poort6 zijn:

| | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|---|------------|------------|-------------|------------|
| Aantal aangegane huurovereenkomsten | 568 | 470 | 545 | 562 |
| Afgesloten huurovereenkomsten binnen de EU-norm | 512 90% | 451 96% | 545 100% | 517 93% |

bron: CiP 2014, jaarverslag 2015

Corporaties zijn gehouden om vrijkomende woningen toe te wijzen binnen de inkomensgrenzen die de Wet op de Huurtoeslag stelt.

Toelichting: toewijzing volgens de huurtoeslaggrenzen

Het huisvesten van huishoudens met een smalle beurs is de kerntaak van corporaties. Dit komt vooral tot uitdrukking in de wijze waarop de corporatie omgaat met woningtoewijzingen omdat scheef wonen niet altijd te beïnvloeden is. Door de inkomensontwikkeling van huurders kan een corporatie niet voorkomen dat een omvangrijk deel van de voorraad wordt bewoond door huishoudens die niet tot de doelgroep van lagere inkomens behoren, die binnen de grenzen van de huurtoeslag vallen. Dit heeft als gevolg dat een aantal mensen te goedkoop woont. Het omgekeerde kan ook het geval zijn: huishoudens met een laag inkomen die eigenlijk in een te dure huurwoning wonen.

De prestaties van Poort6 zijn:

| | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|---|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Aantal toewijzingen | 570 | 470 | 546 | 542 |
| Passend* toegewezen binnen de inkomensgrenzen | 431 | 342 | 408 | 496 |
| WHT | 76% | 73% | 75% | 92% |

bron: CiP 2014, dVi 2015

* In deze definitie van passend toewijzen wordt het verhuren van dure woningen aan hoge inkomens ook meegeteld. Dit is breder dan de definitie die gehanteerd wordt voor het wettelijk passend toewijzen.

Prestatieafspraken Gorinchem 2012

nr 11:

Het toewijzen van de 90% van alle vrijgekomen woningen met een huur tot € 664,66 voor nieuwe verhuringen voor de primaire doelgroep.

Prestatieafspraken Gorinchem 2012

nr 10:

Starters in de leeftijd van 18 tot en met 23 jaar voornamelijk in de bestaande woningvoorraad helpen door 10% van de woningvoorraad te labelen voor jongeren. Dit percentage komt overeen met het % jongeren als woningzoekende.

'Strategienota 2010-2012: speerpunten Klant centraal

- Met voorrang huisvesten van huishoudens met lage inkomens en extra aandacht voor starters, ouderen en bijzondere doelgroepen
- Effectiviteit van de woonruimteverdeling vergroten door het maken van afspraken over de slaagkans van doelgroepen
- Bevorderen van doorstroming van huishoudens met een middeninkomen door het uitbreiden van het aanbod van betaalbare koopwoningen en (middel)dure huurwoningen

De prestaties van Poort6 zijn:

| | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|---------------------------------------|-------------|-------------|-------------|------------------|
| slagkans alle doelgroepen / wachttijd | n.b. | n.b. | n.b. | 18,4% / 3,6 jaar |
| slagkans jongeren tot 23 jaar | n.b. | n.b. | n.b. | 16,3% |
| slagkans ouder dan 65 | n.b. | n.b. | n.b. | 51,1% |

bron: rapportage Woongaard 2015

Woongaard bestaat sinds medio 2014. Over 2015 zijn de eerste betrouwbare gegevens beschikbaar.

Leegstand en mutatie

De prestaties van Poort6 zijn:

| | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|---------------------------------------|------|------|------|------|
| gemiddelde leegstandspercentage | 1,1% | 2,0% | 2,2% | 1,9% |
| gemiddelde mutatiegraad | 7,7% | 7,7% | 7,7% | 7,4% |
| norm huurderving door leegstand | 1,0% | 1,0% | 1,5% | 1,5% |
| realisatie huurderving door leegstand | | 1,4% | 1,5% | 2,0% |

Bron: jaarverslagen 2012, 2013, 2014, 2015, dVi 2015

Bijzondere verhuringen

Prestatieafspraken Gorinchem 2012

nr 15:

De corporatie biedt de gemeente zoveel woningen aan als nodig is voor de huisvesting van het aantal statushouders dat in de halfjaarlijkse taakstelling wordt opgelegd

Jaarplan 2013:

Slaagkansen jongeren (10%), ouderen (20%) en huishoudens met een inkomen > € 34.085 (max. 10%) gerealiseerd; 148 stadsvernieuwingsurgenten gehuisvest

De prestaties van Poort6 zijn:

| Statushouders | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|--|------|------|------|------|
| ambitie / taakstelling | 9 | 19 | 33 | 60 |
| statushouders (aantal mensen) gerealiseerd | 9 | 22 | 35 | 85 |

Bron: jaarverslag 2015

De prestaties van Poort6 zijn:

| Woonurgenten | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|-----------------------------|------|------|------|------|
| # verhuurd aan woonurgenten | 75 | 33 | 15 | 28 |
| # stadsvernieuwing urgenten | 44 | 82 | 20 | 1 |

bron: jaarverslag 2012, 2013, 2014, jaarverslag 2015

1b: Betaalbaarheid

Huurprijsbeleid

De opgave / afspraak is:

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

Toelichting: huurprijsbeleid

De maximale huursomstijging wil zeggen dat de gemiddelde huurprijs van de zelfstandige woningen van een woningcorporatie op 1 juli van dat jaar niet hoger mag zijn dan de gemiddelde huurprijs van de zelfstandige woningen per 30 juni van dat jaar, vermeerderd met de maximale huursomstijging.

Voor de berekening van de gemiddelde huurstijging van de zelfstandige woningen van een corporatie per 1 juli 2011 blijven de volgende huurverhogingen buiten beschouwing:

- de huurverhogingen van geliberaliseerde huurovereenkomsten;
- de huurprijzen van nieuwe verhuringen (eerste verhuring van een woning of opvolgende verhuring bij verhuizing van de huurder);
- de huurverhogingen als gevolg van woningverbetering/renovatie.

Voor de berekening van de gemiddelde huurstijging van de zelfstandige woningen van een corporatie per 1 juli 2012 blijven ook de volgende huurverhogingen buiten beschouwing:

- de huurverhogingen voor huishoudens met een inkomen boven de EU-norm.

De prestaties van Poort6 zijn:

| | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|--|-------|-------|-------|-------|
| Rijksbeleid: maximale huursomstijging | 2,3% | 4% | 4% | 2,5% |
| gemiddelde huurverhoging corporatie | 3,95% | 5% | 3,23% | 3,1% |
| huur als % van maximaal toegestane huur DEAB | 69,5% | 72,7% | 73,4% | 73,8% |

bron: CiP 2014, jaarverslagen 2012-2015

Het Rijksbeleid zoals hierboven verwoord, geldt deels (pas) vanaf 1 januari 2016 en volledig vanaf 2017. De Rijksoverheid stelde in de periode 2012-2015 wel maxima aan de individuele huurstijgingen. De huurverhogingen van Poort6 hebben deze maxima niet overschreden.

Kernvoorraadbeleid

Prestatieafspraken Gorinchem 2015-2018

doel 2: het huisvesten van de sociale huisvestingsdoelgroep en het bieden van alternatieven voor de lage middeninkomens.

Het bestaansrecht van Poort6 als woningcorporatie ligt in het huisvesten van de primaire doelgroep (tot ca. 35.000). Echter, de gemeente en Poort6 vinden de secundaire doelgroep (tot ca. 43.000) ook tot haar doelgroep van beleid horen. Voor de primaire doelgroep ligt de uitdaging in het bieden van een goede woning die past bij het budget van de huurder. De secundaire doelgroep is aangewezen op dure huur of goedkope koop. Voor zover daar in de markt geen aanbod beschikbaar is, onderzoeken Poort6 en gemeente welke producten wenselijk zijn.

Streefsituatie in 2023:

- aandeel goedkoop van 15% naar 8-10%
- aandeel betaalbaar van 73% naar 62-70%
- aandeel bereikbaar van 9% naar 19-23%
- aandeel duur van 2% naar 3-5%

'Strategienota 2010-2012: speerpunten Wonen in Gorinchem

- Behoud van voldoende goede en betaalbare woningen voor lage inkomens, in verschillende kwaliteits- en prijsniveaus
- Meer differentiatie in het woningaanbod: meer betaalbare koopwoningen (al dan niet in maatschappelijk gebonden eigendom), meer (middel-) dure huurwoningen, meer grondgebonden woningen in de portefeuille.

'Gewoon doen' – strategische koers 2014-2016: Wonen

Voldoende: We spannen ons samen met andere partijen in voor een gezonde woningmarkt in Gorinchem, die voor iedereen toegankelijk is. Sociale huisvesting is binnen redelijke termijn beschikbaar en bereikbaar voor onze doelgroep. We definiëren binnen onze vastgoedportefeuille de benodigde lange termijn kernvoorraad op basis van de verwachte behoefte aan sociale

huurwoningen. Conform de Woonvisie gaat de woningvoorraad krimpen met 1.000 woningen tot naar verwachting 6.000 sociale huurwoningen. Daarbij is de inzet om het aantal scheefhuurders jaarlijks met 1% terug te brengen.

Jaarplan 2013

Op basis van de vigerende strategie streeft Poort6 naar een voorraad van minimaal 7.000 woningen (huur- en maatschappelijk gebonden eigendom), waarvan 80% (= 5.600) bereikbaar voor de primaire doelgroep met inkomen tot € 34.229,-, maximaal 50% in Gorinchem-West (exclusief de Lingewijk) en maximaal 50% appartementen. Om vraag en aanbod beter op elkaar af te stemmen en meer kansen te creëren voor de secundaire doelgroep (huishoudens met een inkomen boven de € 34.229,-), werken wij stelselmatig toe naar een wijziging in de samenstelling van de vastgoedportefeuille.

De prestaties van Poort6 (totale bezit):

| | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|-----------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| # goedkope woningen | 1.130 (16%) | 1.051 (15%) | 1.140 (14%) | 1.143 (15%) |
| # betaalbare woningen | 5.305 (75%) | 5.154 (72%) | 4.957 (74%) | 4.821 (71%) |
| # dure woningen <HT | 445 (6%) | 702 (10%) | 741 (9%) | 764 (11%) |
| # dure woningen >HT | 187 (3%) | 206 (3%) | 238 (3%) | 256 (3%) |

Bron: CiP 2012 – 2014, jaarverslag 2015, dVi 2015

Overige woonlasten

'Gewoon doen' – strategische koers 2014-2016: Wonen

Betaalbaar: We investeren in maatregelen die de energielasten beteugelen, passend binnen ons financiële verdienmodel. We spannen ons in om ook andere partijen die de woonlasten beïnvloeden tot sober prijsbeleid te bewegen.

We helpen (kandidaat)huurders met inzicht in woonlasten en om de woonlasten in overeenstemming te brengen met het inkomen. We stimuleren en adviseren bewoners tot energiezuiniger woongedrag. Daarnaast zetten we ons in om betaalbaarheidsproblemen proactief te voorkomen en curatief op te lossen.

De prestaties van Poort6:

- Poort6 heeft in 2015 de wettelijk toegestane maximale huurverhoging toegepast, waarbij we een uitzondering hebben gemaakt voor de lage middeninkomens. Deze groep heeft dezelfde huurverhoging gekregen als de sociale doelgroep. Dat betekent dat wij bij deze groep geen inkomensafhankelijke huurverhoging hebben doorberekend (jaarverslag 2015)
- Poort6 biedt een budgetcoach aan, speciaal voor huurders die verwachten in een financieel lastige positie te komen, of hier al in zitten. In totaal hebben 38 huurders in 2015 gebruik gemaakt van de budgetcoach. De reacties van de huurders over de inzet van de budgetcoaches zijn positief. Een budgetcoach helpt huurders om overzicht te krijgen in hun financiële administratie, ook als er (nog) geen sprake is van een schuldensituatie (jaarverslag 2014 en 2015)
- In 2015 heeft Poort6 samen met de gemeente een woonlastenonderzoek uitgevoerd om meer inzicht te krijgen in de betaalbaarheidsproblematiek in Gorinchem.

Aanpak huurachterstanden en woonfraude

Prestatieafspraken Gorinchem 2012

nr 29:

De corporatie sluit in 2012 een nieuw convenant met de RSD, de gerechtsdeurwaarder en mogelijk Rivas om te komen tot een vroegtijdige signalering van betalingsproblemen bij huurders om problematische schuldsituaties te voorkomen.

Jaarplan 2013:

huurachterstand zittende huurders < 1% zonder grote toename huisuitzettingen

Jaarplan 2015:

In 2015 wordt het proces van huurincasso verder geoptimaliseerd. Het doel is om de huurachterstand te verlagen naar 1,2% (is in 2014 nog 1,31% peil 1 juli 2014).

De prestaties van Poort6:

| | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|---------------------------------------|-------|-------|-------|-------|
| norm huurachterstand | < 1% | < 1% | < 1% | < 1% |
| huurachterstand (alleen huurwoningen) | 1,50% | 1,82% | 1,80% | 1,81% |
| # ontruiming vanwege huurschuld | 12 | 11 | 10 | 7 |

bron: CiP 2014, jaarverslag 2015, 2012, 2013

Oordelen van de visitatiecommissie over huisvesten primaire doelgroep

De cijfermatige oordelen van de visitatiecommissie over de periode 2012-2015 zijn in onderstaande tabel weergegeven en worden toegelicht in het visitatierapport in hoofdstuk 3.

| Prestatieveld huisvesten primaire doelgroep | Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven |
|---|--|
| woningtoewijzing en doorstroming | 7 |
| betaalbaarheid | 6 |
| Oordeel | 6,5 |

Prestatieveld 2: huisvesting van bijzondere doelgroepen

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

2a: Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte

Prestatieafspraken Gorinchem 2012

nr 9:

Poort6 handhaaft de NEN1814 in het Programma van Eisen voor de toegankelijkheid van woningen.

'Strategienota 2010-2012: speerpunten Vitale wijken en buurten

- Kansen verkennen voor de inrichting van woonzorgzones/levensloopbestendige wijken
- Bevorderen van lang zelfstandig wonen van senioren door te investeren in het opplussen van bestaande woongebouwen en nieuwbouw van levensloopbestendige woningen.

Huurwoningen in het kader van wonen en zorg

| | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|--|-------|-------|-------|-------|
| # huurwoningen | 7.067 | 7.113 | 7.076 | 6.984 |
| # woningen voor ouderen | 952 | 952 | 952 | 952 |
| # woningen voor gehandicapten | | | 0 | 0 |
| # nultredewoningen | 2.241 | 2.317 | 2.315 | 2.315 |
| # woningen voor GGZ patiënten | 0 | 0 | 0 | 0 |
| # eenheden in verzorgingshuizen | 0 | 0 | 0 | 0 |
| # woningen voor overige bijzondere groepen | 0 | 0 | 0 | 0 |
| # eenheden/woningen in bijzondere woongebouwen | 0 | 0 | 0 | 0 |
| # verhuurd aan zorgorganisaties extramuraal | 0 | 0 | 0 | 0 |
| # verhuurd aan zorgorganisaties intramuraal | 0 | 0 | 0 | 0 |

Bron: CiP 2012-2014

De prestaties van Poort6 zijn:

| | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|--------------------------|------|------|------|------|
| opgepluste woningen | 49 | 1 | 6 | 10 |
| WMO aanpassingen | 155 | 107 | 75 | 41 |
| toewijzingen aan ouderen | 14% | 17% | 16% | 18% |

bron: CiP 2014, jaarverslagen 2012-2015, overzicht opleveringen Poort6, 2012-2016

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

Jaarplan 2013:

Maximaal 300 cliënten in beschermde woonvormen huisvesten.

'Strategienota 2010-2012: speerpunten Vitale wijken en buurten

- Investeren in maatschappelijk vastgoed en kleinschalige beschermde woonvormen.

De prestaties van Poort6 zijn:

| | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|---------------------------------------|----------|----------|----------|----------|
| norm # beschermd wonen plaatsen | max. 270 | max. 270 | max. 300 | max. 300 |
| realisatie # beschermd wonen plaatsen | 281 | 281 | 281 | 281 |

bron: CiP 2014, jaarverslagen 2012-2015

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

Poort6 verhuurd zorgvastgoed aan verschillende partijen (2015):

| | |
|-----------------------|--|
| ASVZ | 35 woningen voor bewoners met een (verstandelijke) beperking |
| Rivas Zorggroep | 30 woningen voor ouderen met een zwaardere zorgvraag |
| St. Philadelphia Zorg | 13 woningen voor bewoners met een (verstandelijke) beperking |
| Syndion | 57 woningen voor bewoners met een (verstandelijke) beperking |
| Stichting de Hoop | 18 woningen voor ggz-cliënten |
| particulieren | 7 woningen voor diverse klantgroepen |

Oordelen van de visitatiecommissie over huisvesting van bijzondere doelgroepen

De cijfermatige oordelen van de visitatiecommissie over de periode 2012-2015 zijn in onderstaande tabel weergegeven en worden toegelicht in het visitatierapport in hoofdstuk 3.

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

Prestatieveld 3: Kwaliteit van de woningen en woningbeheer

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

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

De kwaliteit van de dienstverlening wordt door de visitatiecommissie beoordeelt aan de hand van de KWH-rapportages (of andere normeringen).

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

3a: Woningkwaliteit

Leeftijd

De prestaties van Poort6 zijn:

| | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|---------------------|------|------|------|------|
| vooorlogse woningen | 5% | 5% | 5% | 4% |
| jaren 45-59 | 21% | 21% | 21% | 20% |
| jaren 60-70 | 24% | 24% | 24% | 24% |
| jaren 70-80 | 16% | 16% | 16% | 17% |
| jaren 80-90 | 18% | 18% | 18% | 18% |
| jaren 90-00 | 11% | 11% | 11% | 11% |
| jaren 00-10 | 5% | 2% | 2% | 2% |
| jaren 10-20 | 0% | 4% | 4% | 4% |

bron: CiP 2012 – 2014, dVi 2015

Energielabels

De prestaties van Poort6 zijn:

| | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|----------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| gemiddelde energielabel | C/D | C/D | C/D | C/D |
| ambitie Energie Index (EI) | - | - | - | - |
| realisatie EI | n.b. | n.b. | n.b. | n.b. |
| AAA | - | - | - | - |
| AA | - | - | - | 5 (0%) |
| A | 103 (1%) | 167 (2%) | 170 (2%) | 115 (2%) |
| B | 913 (13%) | 983 (14%) | 863 (12%) | 865 (13%) |
| C | 2.346 (33%) | 2.468 (35%) | 2.363 (33%) | 2.329 (34%) |
| D | 2.014 (28%) | 2.196 (31%) | 2.045 (29%) | 1.928 (28%) |
| E | 1.079 (15%) | 718 (10%) | 1.061 (15%) | 986 (15%) |
| F | 591 (8%) | 480 (7%) | 538 (8%) | 507 (7%) |
| G | 62 (1%) | 51 (1%) | 35 (1%) | 33 (0%) |
| zonder label | - | - | - | 22 (0%) |

bron: CiP 2014, jaarverslagen 2015, 2012, 2013

In 2015 is door de Rijksoverheid het 'Nader voorschrift' ingevoerd. De energieprestatie van een corporatiewoning wordt niet meer met een energielabel aangeduid maar met een energie-index (EI). Met deze EI wordt vervolgens het aantal wws-punten bepaald.

Prijs-kwaliteitverhouding

Jaarplan 2013:

2 gerealiseerde initiatieven om verantwoordelijkheid voor prijs/kwaliteit woonproduct nadrukkelijker bij klant te leggen

Poort6 heeft een aantal gemengde complexen (koop en huur) in haar bezit. De kopers hebben directe invloed op het beleid doordat zij van rechtswege lid zijn van de VvE. In de jaarlijkse Algemene Leden Vergadering van de VvE oefent een vertegenwoordiger van Poort6 namens de huurders het stemrecht uit. Om dit stemrecht op een juiste wijze te vervullen, is nauw overleg met bewoners noodzakelijk. Om hieraan invulling te geven, wordt in complexen met gemengd beheer een permanente BOAG (BewonersOverleg- en AdviesGroep) opgericht. In 2013 ging het om twee complexen. Voorafgaande aan een VvE-vergadering wordt hun mening gevraagd aan de hand van de opgestelde agenda.

Bron: jaarverslag 2013

In 2013 startte Poort6 met het overdragen van de controle op de schoonmaakwerkzaamheden in complexen/ portieken aan bewoners. In 2013 zijn 6 bewoners daarvoor bereid gevonden. Het betreft de complexen het Quadrant, Kop van de IJsbaan, de Vier Seizoenen, de Intervam en het Tuighuis. In de praktijk levert dit meer klanttevredenheid over de schoonmaak op en minder inzet van het toezicht vanuit Poort6.

Bron: jaarverslag 2013

De prestaties van Poort6 zijn:

| | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|---|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Gem. # punten wws huurwoningen DEAB | 134 | 134 | 133 | 143 |
| Gem. # punten wws huurwoningen niet DEAB | 173 | 173 | 175 | 191 |
| Gem. # puntprijs huurwoningen DEAB | €3,28 | €3,47 | €3,70 | n.b. |
| Gem. # puntprijs huurwoningen niet DEAB | €4,72 | €4,30 | €3,47 | n.b. |
| Gemiddelde huur van maximaal toegestane huur (%) DEAB | 69,5% | 72,7% | 73,4% | 73,8% |
| Streefhuur (% van maximaal redelijke huur) | 77% egw 88% app | 77% egw 88% app | 77% egw 88% app | 77% egw 88% app |

Bron: CiP 2012, 2013, 2014

Onderhoud van de woningen

Jaarplan 2013:

Minimaal 80% woningen standaard mutatieonderhoud uitgevoerd, kosten gemiddeld niet hoger dan € 1.457,- per wederverhuring

De prestaties van Poort6 zijn:

| uitgaven per vhe | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|---------------------|--------|--------|--------|--------|
| klachtenonderhoud | €312 | €327 | €311 | €512 |
| mutatieonderhoud | €310 | €189 | €179 | |
| planmatig onderhoud | €661 | €616 | €626 | €531 |
| totaal onderhoud | €1.284 | €1.133 | €1.116 | €1.043 |

Bron: CiP 2014, jaarverslag 2015

De prestaties van Poort6 zijn:

| | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|------------------------------------|------|------|------|------|
| # renovaties gerealiseerd | | 306 | 240 | 0 |
| # woningen energetisch gerenoveerd | | 323 | 244 | 155 |

Bron: overzicht opleveringen Poort6 2012-2016

3b: Kwaliteit van de dienstverlening

'Strategienota 2010-2012: speerpunten Klant centraal

- Goede dienstverlening waarmee de klant geholpen is; gemiddeld rapportcijfer KWH huurlabel van minimaal 7,5 in 2012
- Meer zeggenschap en keuzevrijheid: keuze in eigendomsvormen en aanbieden van maatwerk bij uitrusting en afwerking van de woning
- Het ontwikkelen en verbeteren van uitsluitend vastgoedgerelateerde diensten
- Kennis van klant en markt vergroten: demografische ontwikkelingen volgen, analyseren van het woningzoekendenbestand, in kaart brengen van de woonwensen van klanten, klantenpanels houden.

Gewoon doen' – strategische koers 2014-2016: Dienstverlening

- ☑ Toegesneden: We doen alleen zaken waar behoefte aan is en die in lijn zijn met meer zeggenschap en regie bij onze klanten. Onze dienstverlening in brede zin (van woning en woonomgeving tot bejegening), leidt tot een goede klantwaarde.
- ☑ Probleemloos: We organiseren onze dienstverlening beter. We hanteren confectie waar mogelijk en maatwerk waar nodig.
- ☑ Eigentijds: We zijn vooral digitaal bereikbaar, ondersteund met persoonlijk contact of via de telefoon. Onze website, digitaal huurdersportaal, apps en social media zijn informatief, toegankelijk en interactief.
- ☑ Persoonlijk: We boeten niet in qua aandacht voor en interesse in onze huurder. We blijven in onze directe huurdercontacten (huismeesters, conciërges, woonmakelaars, opzichters en medewerkers) een persoonlijke benadering houden.

Jaarplan 2013:

klanttevredenheidsscore 7,5 in KWH-meting of andere meetmethode over dienstverlening bij verhuur/verkoop, (opgeleverde) woning en directe woonomgeving (schoon, groen, heel, veilig) (In 2013 wordt de vraag beantwoord of KWH juiste instrument blijft.)

De prestaties van Poort6 zijn:

| | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|--|------|--------------------|------|------|
| ambitie KWH cijfer | 7,54 | label verloren* | | |
| gerealiseerd KWH cijfer | 7,6 | | | |
| Aedes benchmark huurdersoordeel | - | - | 7,2 | 7,0 |
| - nieuwe huurders | | | 7,1 | 7,2 |
| - oplevering van de woning | | | 7,0 | 6,7 |
| - vertrokken huurders | | | 7,3 | 7,3 |
| - planmatig onderhoud | | | 7,0 | 7,0 |
| - snelheid afhandelen reparatieverzoeken | | | 7,1 | 6,7 |
| - resultaat van de reparatie | | | 7,4 | 7,0 |
| - huurders met reparatieverzoeken | | | 7,2 | 6,9 |
| - kwaliteit planmatig onderhoud | | | 7,6 | 7,3 |

bron: jaarverslagen 2012-2015

* Poort6 is in 2013 gestopt met KWH, niet alleen omdat zij vanwege één lage score het label niet meer kregen, maar ook omdat zij de vraagstelling onvoldoende vond aansluiten bij de doelstellingen.

3c: Energie en duurzaamheid

In 2013 hebben het Rijk, Aedes, de Woonbond en Vastgoed Belang het **Koepelconvenant Energiebesparing Gebouwde Omgeving** getekend. Hierin is voor de corporaties afgesproken dat in 2021 de corporatiewoningen gemiddeld energielabel B hebben (inspanningsverplichting).

'Strategienota 2010-2012: speerpunten Wonen in Gorinchem

- Verbeteren van de energieprestatie van gebouwen, minimaal CO2-reductie van 20% binnen 10 jaar.

Jaarverslag 2015:

Onze wens is dat alle woningen in de kernvoorraad in 2023 minimaal een C-label hebben

Jaarplan 2013:

naast programma verduurzaming woningvoorraad, 1 initiatief gerealiseerd op gebied van duurzaamheid/alternatieve energie/energiebesparing

De prestaties van Poort6 zijn:

| | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|----------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| gemiddelde energielabel | C/D | C/D | C/D | C/D |
| ambitie Energie Index (EI) | - | - | - | - |
| realisatie EI | n.b. | n.b. | n.b. | n.b. |
| AAA | - | - | - | - |
| AA | - | - | - | 5 (0%) |
| A | 103 (1%) | 167 (2%) | 170 (2%) | 115 (2%) |
| B | 913 (13%) | 983 (14%) | 863 (12%) | 865 (13%) |
| C | 2.346 (33%) | 2.468 (35%) | 2.363 (33%) | 2.329 (34%) |
| D | 2.014 (28%) | 2.196 (31%) | 2.045 (29%) | 1.928 (28%) |

| | | | | |
|--------------|-------------|-----------|-------------|-----------|
| E | 1.079 (15%) | 718 (10%) | 1.061 (15%) | 986 (15%) |
| F | 591 (8%) | 480 (7%) | 538 (8%) | 507 (7%) |
| G | 62 (1%) | 51 (1%) | 35 (1%) | 33 (0%) |
| zonder label | - | - | - | 22 (0%) |

bron: CiP 2014, jaarverslagen 2015, 2012, 2013

Oordelen van de visitatiecommissie over kwaliteit van de woningen en woningbeheer

De cijfermatige oordelen van de visitatiecommissie over de periode 2012-2015 zijn in onderstaande tabel weergegeven en worden toegelicht in het visitatierapport in hoofdstuk 3.

| Prestatieveld kwaliteit van de woningen en woningbeheer | Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven |
|--|---|
| woningkwaliteit | - |
| kwaliteit van dienstverlening | 5 |
| energie en duurzaamheid | 6 |
| Oordeel | 5,5 |

Prestatieveld 4: (Des)investeren in vastgoed

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

4a: Nieuwbouw

Prestatieafspraken Gorinchem 2012

nr 20:

De corporatie realiseert de nieuwbouwprojecten in het kader ISV-3 en het MIP 2012 zoals vermeld in bijlage 3.

Bijlage 3 nieuwbouw en sloop MIP over 2012 en 2013

| Overzicht nieuwbouw | |
|--|--|
| Complexnaam | Aantal woningen |
| Kop van de IJsbahn | 63 |
| Zandvoort Noord fase 1 | 31 |
| Zandvoort Noord fase 1 | 12 |
| Griendweg (beschermde wonen) | 16 |
| Bleubandhuis | 4 |
| Westwagenstraat | 4 |
| Lingewijk Noord IJsbahnstrip Fase A1 | 20 |
| Lingewijk Noord IJsbahnstrip Fase B1 | 8 |
| Lingewijk Noord Groene Veld blok 1 en 12 | 18 |
| Lingewijk Noord fase G speeltuin | 61 |
| Totaal | 221 en 16 onzelfstandige eenheden |

Prestatieafspraken Gorinchem 2015-2018

doel 5: Poort6 en de gemeente Gorinchem zorgen samen voor het op peil houden van de kwaliteit van een eigentijdse woningvoorraad.

Als toegelaten instelling is Poort6 de belangrijkste (maar niet de enige) partner van de gemeente in het op peil houden van de kwaliteit van de woningvoorraad. Poort6 heeft een verantwoordelijkheid voor de woningvoorraad in Gorinchem die past binnen haar vastgoedportefeuille. De aard en omvang van die portefeuille wordt voor een belangrijk deel bepaald door wetgeving van de Rijksoverheid en financiële ruimte die vanuit die overheid geboden wordt (onder andere Verhuurdersheffing). Binnen die kaders streeft Poort6 naar een woningvoorraad et een eigentijdse, duurzame en levensloopbestendige woningvoorraad in een groene en gezonde leefomgeving die past bij de woonmilieus die in Gorinchem aanwezig zijn.

Streefsituatie:

sloop: 131 (2015-2018)

nieuwbouw sociale huur: 145 (2015-2018)

nieuwbouw goedkope koop: 58

verkoop sociale huurwoningen: 30 (2015), 40 (2016), 50 (2017) en 50 (2018)

De prestaties van Poort6 zijn:

| | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|------------------------------|------|-----------|------|------|
| # nieuwbouw in jaarplan | | 79 (huur) | | |
| # nieuwbouw in MIP 2012-2016 | | | | |

| | | | | |
|---|------|----|-----|----|
| | huur | 94 | 21 | 37 |
| | koop | 99 | 214 | 71 |
| # nieuwbouw in MIP 2013-2022 | | | | |
| | huur | 79 | 0 | 22 |
| | koop | 53 | 9 | 65 |
| # nieuwbouw in MIP 2014-2023 | | | | |
| | huur | | | 92 |
| | koop | | | 0 |
| # nieuwbouw in MIP 2015-2024 | | | | |
| | huur | | | 49 |
| | koop | | | 0 |
| # nieuwbouw huur realisatie | | 51 | 63 | 26 |
| # nieuwbouw overige (niet) woongelegenheden realisatie | | 3 | 2 | 0 |
| # nieuwbouw koop realisatie | | 0 | 0 | 0 |

bron: MJB's 2012-2015, overzicht opleveringen Poort6, 2012-2016

4b: Sloop / samenvoeging

Prestatieafspraken Gorinchem 2012

nr 20:

De corporatie realiseert de nieuwbouwprojecten in het kader ISV-3 en het MIP 2012 zoals vermeld in bijlage 3.

Bijlage 3 nieuwbouw en sloop MIP over 2012 en 2013

| Overzicht sloop | |
|--|-----------------|
| Complexnaam | Aantal woningen |
| Bagijnwalstraat | 38 |
| Nieuwe Walsteeg | 9 |
| Van Zomerenlaan duplex | 41 |
| Van Egmondstraat | 16 |
| D.F. Pauwstraat | 52 |
| Zandvoort-Midden Pleintje Elsje van Houweningenstraat (17) Adriaan Daetzelaar- straat (4), Jan van der Heijdenstraat (6) | 27 |
| S. van Oostdijkstraat e.o. | 58 |
| Van Hoornestraat e.o. | 32 |
| Totaal | 273 |

De prestaties van Poort6 zijn:

| | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|--------------------------|------|------|------|------|
| # sloop in jaarplan | | 27 | | |
| # sloop in MJB 2012-2016 | 168 | 113 | 55 | 33 |
| # gesloopte woningen | 46 | 90 | 17 | 131 |

bron: CiP 2014, jaarverslag 2015, overzicht opleveringen Poort6, 2012-2016

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

Dit betreft niet het reguliere onderhoud (klachten-, mutatie- en planmatig onderhoud).

De prestaties van Poort6 zijn:

| | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|---|------|------|------|------|
| # woningverbeteringen (complexgewijs) in jaarplan | | 81 | | |
| # renovaties gerealiseerd | 306 | 240 | 0 | 54 |
| # woningen energetisch gerenoveerd | 323 | 244 | 155 | 151 |

Bron: jaarverslag 2015, overzicht opleveringen Poort6, 2012-2016

4d: Maatschappelijk vastgoed

De prestaties van Poort6 zijn:

| Opgeleverd maatschappelijk vastgoed | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|---|---------|---------|------|------|
| Zusterstraat/Zustersteeg (Centrum) 'gezinshuis' voor Stichting Evangelische Zorg opgeleverd. Dit is een woonvorm waar mensen met een beperking zijn gehuisvest die zorg en ondersteuning ontvangen van (inwonende) begeleiders. | 17 app. | | | |
| In september 2013 zijn 16 zorgappartementen aan de Griendweg voor Syndion opgeleverd. | | 16 app. | | |
| In de jaren 2014 en 2015 is geen nieuw maatschappelijk vastgoed opgeleverd. Wel is een zorgcomplex aan de W. Kloosstraat getransformeerd in 2014 (= geschikt gemaakt voor een andere zorgdoelgroep). | | | | |

bron: jaarverslag 2012, 2013, 2014

4e: Verkoop

De prestaties van Poort6 zijn:

| | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|--------------------------------|------|------|------|------|
| ambitie # te verkopen woningen | 25 | 26 | 36 | 30 |
| # huurwoningen verkocht | 15 | 33 | 27 | 27 |

bron: jaarverslagen, CiP 2014, jaarplannen

In 2015 zijn 102 woningen verkocht aan een particuliere belegger (Torenflat aan de Koningin Wilhelminalaan in Haarwijk).

Oordelen van de visitatiecommissie over (des)investeringen in vastgoed

De cijfermatige oordelen van de visitatiecommissie over de periode 2012-2015 zijn in onderstaande tabel weergegeven en worden toegelicht in het visitatierapport in hoofdstuk 3.

| Prestatieveld (des)investeren in vastgoed | Beoordeling visitatiecommissie |
|---|--------------------------------|
| nieuwbouw | 6 |
| sloop / samenvoeging | 5 |
| verbeteren bestaand bezit | 10 |
| maatschappelijk vastgoed | 7 |
| verkoop | 5 |
| Oordeel | 6,6 |

Prestatieveld 5: Kwaliteit van wijken en buurten

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

5a: Leefbaarheid

Prestatieafspraken Gorinchem 2015-2018

doel 4: de inwoners van Gorinchem geven in de metingen van de 'Waar staat de gemeente' en 'Leefbarometer' een positief oordeel over de leefbaarheid in hun buurt.

De gemeente en Poort6 streven naar wijken en buurten waar mensen prettig wonen. Belangrijke voorwaarde voor prettig wonen is dat buurten schoon, heel, veilig, groen en gezond zijn. Om gericht problemen aan te kunnen pakken en om te bepalen of een gekozen aanpak werkt, is onderzoek nodig. Ook de 3 decentralisaties van overheidstaken naar de gemeente raken de leefbaarheid. Van de 3 D's heeft de zorg aan ouderen of langdurig zieken (waaronder GGZ-cliënten) het meeste impact op wonen. Het langduriger zelfstandig wonen kan leiden tot behoefte aan nieuwe woonconcepten. Ook kan de leefbaarheid van een buurt beïnvloed worden doordat zelfstandig wonende langdurig zieken en ouderen een beroep moeten doen op hun omgeving.

Prestatieafspraken Gorinchem 2012

'Gewoon doen' – strategische koers 2014-2016: Leefbaarheid

- ☑ Basis: We zetten ons in voor een groen, schoon, heel en veilig woongebouw en directe woonomgeving, waarbij we ons focussen op de plekken waar dit het hardst nodig is.
- ☑ Meedoen: We geven onze doelgroep zoveel mogelijk zeggenschap en regie in en rondom de eigen woning. We stimuleren en ondersteunen initiatieven tot zelforganisatie en vergroten het eigenaarschap. Als bewoners het zelf niet redden, benutten we het (zorg)netwerk.
- ☑ Samenwerking: We werken samen met onze bewoners, de gemeente Gorinchem en maatschappelijke partners, bijvoorbeeld in sociale wijkteams en in het wijkbeheer.
- ☑ Invloed: We zorgen dat huurders invloed kunnen uitoefenen. We bevorderen zoveel mogelijk de participatie van onze huurders en zorgen dat inspraak (advies of instemming) geborgd is in ons besluitvormingsproces.

De prestaties van Poort6 zijn:

| | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|---|------|------|------|------|
| uitgaven leefbaarheid – sociale activiteiten (€/woning) | 23 | 20 | 21 | 22 |
| uitgaven leefbaarheid – fysieke activiteiten (€/woning) | 23 | 19 | 21 | 22 |

bron: CiP 2014, 2013, dVi 2015

5b: Wijk- en buurtbeheer

'Strategienota 2010-2012: speerpunten Vitale wijken en buurten

- Met bewoners, gemeente en welzijn stellen wij wijkvisies op en werken integrale wijkjaarplannen uit (ruimtelijk, fysiek en sociaal)
- Behouden van karakter van wijken en buurten door te investeren in cultuurhistorische waardevolle panden.
- Activeren van bewoners in het kader van leefbaarheid.
- Het tegengaan van woonoverlast.
- Het bevorderen van prettig samenleven door samen met bewoners, gemeente en welzijnswerk samenlevingsactiviteiten te ontwikkelen.
- Signaleren van individuele problemen, effectief doorverwijzen naar maatschappelijke instellingen.

Jaarplan 2013:

2 gerealiseerde initiatieven voor ketensamenwerking in vastgoed- en sociale domein.

Jaarplan 2013:

inzet voor 1 wijk (Haarwijk) vastgesteld voor versterking van leefbaarheid in wijk en buurten;
6 (wijk)bewonersraden actief;

2013 was het implementatiejaar van het proces "Optimalisering Mutatie- en Dagelijks Onderhoud". In dit jaar is gestart om volgens eenheidsprijzen met een fors uitgedund aantal samenwerkingspartners te werken.

Bron: jaarverslag 2013.

Jaarverslag 2013:

Wijkcentrum blijft open met steun van Poort6

In 2012 werd wijkcentrum de Bogerd (Lingewijk) met sluiting bedreigd. Het wijkcentrum is eigendom van Poort6. In samenwerking met een aantal wijkbewoners zijn initiatieven ondernomen om de Bogerd open te houden. In de Stichting Behoud de Bogerd is een bestuur en een Raad van Toezicht opgericht. Poort6 heeft dit initiatief financieel mogelijk gemaakt. Verder zijn er ondersteunende diensten aangeboden. Door deze gezamenlijke inspanning is de Bogerd ook in 2013 open gebleven en wordt de exploitatie steeds beter ingericht. In 2014 vindt een evaluatie plaats.

Sponsoring in 2015:

totaal €33.579

projecten: kinderboerderij / natuurcentrum

zomerfeesten

zaalvoetbaltoernooi

welzo.nu

dag van de ouderen

Sponsoring in 2014:

totaal €41.172

Kinderboerderij / Natuurcentrum €25.000

Zomerfeesten Gorinchem €10.000

Zaalvoetbaltoernooi Champions Cup €1.300

Buurtcafé €550

Burendag €250

Dag van de Ouderen €200

Sponsoring in 2013:

totaal €54.778

Kinderboerderij / Natuurcentrum € 25.000

Zaalvoetbaltoernooi Champions Cup € 12.500

Zomerfeesten Gorinchem € 10.000

Winterfestijn € 894

Sinterklaasfeest € 594

Sponsoring in 2012:

totaal €65.488

Kinderboerderij € 25.539

Stichting Zomerfeesten Gorinchem € 12.500

ChampionsCup Poort6 € 12.500

Natuurcentrum € 1.000

Poort6 loop € 1.500

Expositie Martelaren van Gorcum € 2.025

5c: Aanpak overlast

Wij werken hier vooral volgens het “piep-systeem”. Bij overlast-situaties gaan vaak eerst onze wijkbeheerders kijken en zij proberen het laagdrempelig op te lossen. Lukt dat niet, bijvoorbeeld als dossieropbouw nodig is, dan komt een consultant leefbaarheid in beeld. In grote en multi-problem situaties schakelen wij bijvoorbeeld het wijkteam of het zorgnetwerk in. Met een flink aantal partners hebben wij goede operationele contacten, zodat we vlot kunnen schakelen.

Oordelen van de visitatiecommissie over kwaliteit wijken en buurten

De cijfermatige oordelen van de visitatiecommissie over de periode 2012-2015 zijn in onderstaande tabel weergegeven en worden toegelicht in het visitatierapport in hoofdstuk 3.

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

6 Overige / andere prestaties

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