



Maatschappelijke visitatie Wooninc.

2015 tot en met 2018

Opdrachtgever: Wooninc.

Eindhoven, 22 mei 2019



Maatschappelijke visitatie Wooninc.

Wooninc.
Visitatieperiode 2015 tot en met 2018

Opdrachtgever: Wooninc.

Maarten Nieland
Robert Kievit
Rixt Bos

Eindhoven, 22 mei 2019

Inhoudsopgave

Voorwoord	7
Beoordeling maatschappelijke prestaties	9
Recensie	9
Scorekaart	11
Samenvatting en beoordeling	12
1 Profielschets	13
2 Presteren naar Opgaven en Ambities	17
2.1 Inleiding	18
2.2 Opgaven	18
2.3 Prestaties in het licht van de opgaven	20
2.4 Ambities	36
2.5 Ambities in relatie tot de opgaven	37
2.6 Beoordeling	37
3 Presteren volgens Belanghebbenden	38
3.1 Inleiding	39
3.2 Betrokkenheid bij de maatschappelijke visitatie	39
3.3 Beoordeling	39
3.4 Boodschap	47
4 Presteren naar Vermogen	51
4.1 Inleiding	52
4.2 Financiële continuïteit	52
4.3 Doelmatigheid	54
4.4 Vermogensinzet	55
5 Presteren ten aanzien van Governance	57
5.1 Inleiding	58
5.2 Besturing	58
5.3 Intern toezicht	62
5.4 Externe legitimering en verantwoording	68
5.5 Beoordeling	69
Bijlagen	71
Bijlage 1: Position Paper	72
Bijlage 2: Bestuurlijke reactie	76
Bijlage 3: Geïnterviewde personen	77
Bijlage 4: Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaring	78
Bijlage 5: Curricula Vitae van de visitatoren	80
Bijlage 6: Bronnenlijst	84
Bijlage 7: Prestatietabel	85

Voorwoord

Het visitatiestelsel

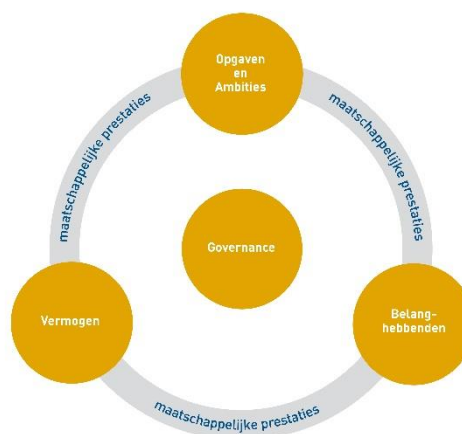
De maatschappelijke visitatie is een instrument voor horizontale verantwoording van de corporatie naar haar belanghebbenden over haar maatschappelijke prestaties. Een maatschappelijke visitatie wordt uitgevoerd volgens een vaste methodiek. Momenteel is dat 'Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties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

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

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

De beoordeling van de prestaties vindt plaats vanuit een aantal perspectieven:

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



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

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

Aanpak van Ecorys

Wooninc. heeft Ecorys in 2018 opdracht gegeven voor het uitvoeren van een maatschappelijke visitatie. De maatschappelijke visitatie heeft plaatsgevonden in de periode september tot en met januari en beslaat de jaren 2015 tot en met 2018. Het visitatieteam van Ecorys bestond uit Maarten Nieland, Robert Kievit, Rixt Bos.

De meetschaal

Bij het geven van rapportcijfers geldt voor Presteren naar Opgaven de onderstaande meetschaal volgens 'Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties 5.0'. De kwalitatieve prestaties worden eveneens in het licht van deze schaal beoordeeld. De corporatie scoort een voldoende als de prestaties in belangrijke mate de opgaven evenaren.

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

Voor de beoordeling van de Ambities, Vermogen en Governance gebruikt de visitatiecommissie cijfers op een meetschaal van 1-10, waarbij bovenstaande meetschaal van kracht is. In het beoordelingskader is per meetpunt aangegeven wat minimaal noodzakelijk is om een voldoende te scoren: het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie beoordeelt allereerst of de corporatie aan het ijkpunt van een 6 voldoet. Vervolgens beoordeelt de visitatiecommissie in hoeverre de corporatie in positieve of negatieve zin afwijkt van het ijkpunt. In het methodiek 5.0 zijn criteria opgenomen voor plus- en respectievelijk minpunten.

Leeswijzer

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

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

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

Ten slotte vindt u de bijlagen bij het rapport:

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

Tot slot

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

Beoordeling maatschappelijke prestaties

Recensie

Menselijk, Daadkrachtig en Eigenzinnig

Wooninc. is een in ouderenhuisvesting gespecialiseerde woningcorporatie met ruim 11.000 woningen. Het werkgebied van Wooninc. is de Metropoolregio Eindhoven (MRE), waar men bezit heeft in 11 gemeenten. Het zwaartepunt van het bezit ligt echter in Eindhoven, Geldrop-Mierlo en Oirschot. In de afgelopen vier jaar is het bezit gegroeid van ruim 8.000 naar ruim 11.000 woningen. Deze groei is grotendeels tot stand gekomen door de overname van 2.800 seniorenwoningen van Woningstichting de Kempen en Vitalis Sociale Woonvormen. Het benadrukt de toenemende focus van Wooninc. op het huisvesten van ouderen.

In de position paper van de bestuurder wordt aangegeven dat Wooninc. ondanks haar focus op ouderen, ook andere doelgroepen wil bedienen. Men heeft hiervoor een veelzijdig aanbod van woonruimten in alle huurprijssegmenten, maar legt de nadruk in de wensportefeuille op woningen voor de primaire doelgroep.

Wooninc. wil zich ook inzetten voor de inclusieve samenleving en daarbij hoort ook het bieden van huisvesting aan bijzondere, kwetsbare doelgroepen. Ook heeft Wooninc. er nadrukkelijk voor gekozen de middeninkomens te blijven bedienen en heeft hiervoor zelfs eind 2017 Stayinc. B.V. opgericht.

De visitatiecommissie herkent de speerpunten van beleid van Wooninc. en de inspanningen die men pleegt om deze te bereiken. Het oprichten van Stayinc. is bovendien een goed voorbeeld van een manier waarop Wooninc. het door de Woningwet beperkte beleid ten aanzien van de integraliteit van koop, sociale en commerciële huur toch blijft nastreven. Wooninc. is tijdens de visitatieperiode geconfronteerd met verminderde financiële mogelijkheden als gevolg van de financiële crisis en de verhuurdersheffing. De visitatiecommissie waardeert het dat desondanks toch gezocht is naar manieren om optimaal bij te dragen aan de opgaven, onder meer door uitruil van bezit.

Wooninc. is voor de derde keer gevisiteerd volgens het SVWN-stelsel. De voorgaande visitatie besloeg de jaren 2010 tot en met 2013. Om de actualiteit van de visitatie te vergroten, heeft de visitatie de jaren 2015 tot en met 2018 beslagen. De visitatiecommissie heeft het tussenliggende jaar 2014 beoordeeld op bijzonderheden die het oordeel kunnen beïnvloeden. Deze zijn niet aangetroffen.

Voorgaande visitatie

Tijdens de voorgaande visitatie is geconstateerd dat Wooninc. een sterke speler is met een eigen profiel. De visitatiecommissie gaf aan dat Wooninc. terecht trots mocht zijn op de behaalde resultaten. Er waren uiteraard ook aandachtspunten. De visitatiecommissie zag als voornaamste aandachtspunt het verbeteren van de invloed op beleid door belanghebbenden. De scores op dit onderdeel waren relatief laag.

Huidige visitatie

Tijdens de huidige visitatie is gebleken dat Wooninc. het aandachtspunt goed heeft opgepakt. Er is op bestuurlijk niveau geïnvesteerd in het verbeteren van de relaties, door onder andere het initiëren van bestuurlijke overleggen met de bestuurders van maatschappelijke partners, het inzetten van

meer capaciteit bij de totstandkoming van de prestatieafspraken en op het thema duurzaamheid. Daarbij is er ook nadrukkelijk aandacht geweest voor de 'zachte kant' van de relaties. De visitatiecommissie heeft gemerkt dat de inspanningen ook door de belanghebbenden worden gewaardeerd. Dit blijkt bijvoorbeeld uit de flink hogere cijfers die de belanghebbenden geven voor de onderwerpen Relatie & communicatie en Invloed op het beleid.

In de position paper geeft het bestuur aan dat:

“Wonen beschouwen wij als een primaire levensbehoefte. Vanuit een sociaal-maatschappelijk oogpunt zien wij het als onze missie om iedereen die vanwege een beperkt inkomen of kwetsbaarheid een beroep op ons doet, in de gelegenheid te stellen betaalbare woonruimte te huren in een leefbare woonomgeving. Meer en meer richten wij ons in het bijzonder op ouderen, daar ligt onze specialiteit en onderscheidend vermogen. Wij willen hen zo lang mogelijk zelfstandig laten wonen door diensten, (bouwkundige) voorzieningen en zorgverlening te bieden. Wij doen dit in samenwerking met onze lokale partners: huurders, gemeenten, collega-corporaties, zorginstellingen, maatschappelijke partners en leveranciers.”

De visitatiecommissie is van mening dat Wooninc. haar missie waarmaakt en heel herkenbaar is op haar onderscheidend vermogen. Een mening die door de belanghebbenden wordt bevestigd. Tijdens de met een delegatie van Wooninc. gemaakte rondrit langs belangrijke elementen van het bezit is de informatie die uit de stukken is verkregen voor de visitatiecommissie bevestigd geworden. Wooninc. toonde hierbij specialistische kennis en ervaring te hebben ten aanzien van ouderenhuisvesting, de huisvesting van de primaire doelgroep en de opvang van kwetsbare groepen.

De belangrijkste opgaven in het werkgebied van Wooninc. betroffen betaalbaar wonen, beschikbaarheid van woningen, duurzaamheid en kwaliteit en leefbaarheid. De visitatiecommissie is van mening dat Wooninc. op deze opgaven ruim voldoende tot zeer goede prestaties heeft geleverd.

Ook tijdens de huidige visitatie heeft Wooninc. goede scores behaald. Sterke punten van de corporatie zijn onder meer haar voortrekkersrol in de stad en regio bij de huisvesting van ouderen, de inzet op en realisatie van flexwoningen en het huisvesten van statushouders. Naast deze volkshuisvestelijke prestaties heeft Wooninc. goed aandacht voor welzijn en zorg, doelmatigheid en de financiële continuïteit. Ook de in- en externe legitimering en verantwoording is goed aandacht gegeven. Good governance en compliance staan bij Wooninc. hoog in het vaandel.

Het belangrijkste aandachtspunt dat tijdens de visitatie is gebleken, is de ontevredenheid van met name de huurdersvertegenwoordiging over de klachtenafhandeling. Deze is niet altijd adequaat. Op het gebied van duurzaamheid moet Wooninc. haar inspanningen vergroten om met zekerheid de doelstellingen te behalen.

Tot slot

Kijkend naar de toekomst is de belangrijkste uitdaging voor Wooninc. de juiste balans weten te vinden en uit te dragen tussen enerzijds de focus op ouderen en anderzijds de aandacht voor andere doelgroepen. In de praktijk is immers gebleken dat met name de focus op andere doelgroepen niet altijd wordt herkend. Ook kan Wooninc. beter uitdragen wat zij wil betekenen voor de regio. Wooninc. wil immers de hele regio bedienen, maar legt in de praktijk het zwaartepunt op drie gemeenten. Deze situatie schept verwachtingen bij belanghebbenden die niet altijd worden waargemaakt.

Scorekaart

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

Verklaring prestatievelen:

- 1 Huisvesten primaire doelgroep
- 2 Huisvesten bijzondere doelgroepen
- 3 Kwaliteit van woningen en woningbeheer
- 4 (Des-)investeren in vastgoed
- 5 Kwaliteit van wijken en buurten

Samenvatting en beoordeling

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

Tabel 2 Beoordeling

Perspectief	Eindcijfer
Presteren naar Opgaven en Ambities	7,2
Presteren volgens Belanghebbenden	7,7
Presteren naar Vermogen	7,4
Presteren ten aanzien van Governance	7,7

Presteren naar Opgaven en Ambities

7,2 Wooninc. heeft in ruim voldoende mate bijgedragen aan de realisatie van de maatschappelijke opgaven in de Metropoolregio Eindhoven (MRE). Wooninc. heeft op alle onderdelen aan de prestatieafspraken voldaan en scoort in het bijzonder goed op de ouderenhuisvesting en flexwonen. Wooninc. presteert eveneens ruim voldoende op het onderdeel 'Ambities in relatie tot de opgaven'. Er wordt nadrukkelijk aansluiting gezocht bij de behoefte van belanghebbenden en de trends en ontwikkelingen.

Presteren volgens Belanghebbenden

7,7 De belanghebbenden van Wooninc. zijn tevreden over de maatschappelijke prestaties van Wooninc., met name de prestaties op ouderenhuisvesting. De huurders beoordelen de prestaties op alle volkshuisvestelijke onderdelen zelfs met een 7,5 of hoger. De belanghebbenden geven verder aan dat zij tevreden zijn over de relatie en communicatie en de invloed op beleid.

Presteren naar Vermogen

7,4 Wooninc. heeft ten aanzien van Presteren naar Vermogen ruim voldoende gepresteerd. De corporatie is financieel gezond en doelmatig. Vooral op het onderdeel Vermogensinzet presteert Wooninc. goed door de structurele wijze waarop de relatie wordt gelegd tussen de maatschappelijke doelstellingen en de inzet van het beschikbare vermogen.

Presteren ten aanzien van Governance

7,7 Wooninc. heeft ten aanzien van Governance op de verschillende onderdelen ruim voldoende gescoord. Door de compleetheid en gedetailleerdheid waarmee de visie is vertaald naar meetbare doelstellingen, de aantoonbare actieve inzet op de diverse rollen van de RvC en het belang dat wordt gehecht aan de externe legitimatie, verdient Wooninc. op onderdelen twee pluspunten.

1 Profielschets



Werkgebied

Wooninc. is een woningcorporatie met ruim 11.000 woningen in het werkgebied. Wooninc. is actief in de volgende elf gemeenten: Bergeijk (174 woningen), Best (102 woningen), Bladel (70 woningen), Eindhoven (8.105 woningen), Geldrop-Mierlo (1.035 woningen), Heeze-Leende (48 woningen), Nuenen (17 woningen), Oirschot (931 woningen), Reusel-De Mierden (103 woningen), Veldhoven (268 woningen) en Waalre (280 woningen). De drie gemeenten waar Wooninc. verreweg het meeste bezit heeft, zijn de gemeenten Eindhoven, Geldrop-Mierlo en Oirschot.

Woningbezit

Wooninc. bezit in verhouding tot het landelijk gemiddelde relatief veel etage- en hoogbouw (met lift) en veel onzelfstandige wooneenheden. Daarentegen is het aandeel eengezinswoningen ten opzichte van het landelijk gemiddelde laag. Het bezit van dit woningtype past bij de focus van Wooninc., namelijk ouderenhuisvesting.

Tabel 1.1 Woningbezit

Type woningen	Wooninc.	Landelijk
Eengezinswoningen	26,7%	40,8%
Meergezinsetagebouw zonder lift t/m 4 lagen	9,3%	24,6%
Meergezinsetagebouw met lift	22,2%	15,5%
Hoogbouw	29,0%	12,3%
Onzelfstandige overige wooneenheden	12,7%	6,6%
Totaal	100,0%	100,0%

Bron: CiP (2016), Wooninc., Aedes

Bijna 50% van het bezit is gebouwd voor 1980 en circa 22% voor 1970. Wooninc. heeft in vergelijking met het landelijk gemiddelde verder relatief veel bezit gebouwd na 2000.

De gemiddelde huursom van een sociale huurwoning bij Wooninc. is in 2016 € 507 per maand. Dit ligt onder het landelijk gemiddelde van € 515 per maand. De huurprijs voor een sociale huurwoning afgezet tegen de maximaal redelijke huurprijs komt voor Wooninc. op 71,6%, net onder het landelijk gemiddelde van 72,1%.

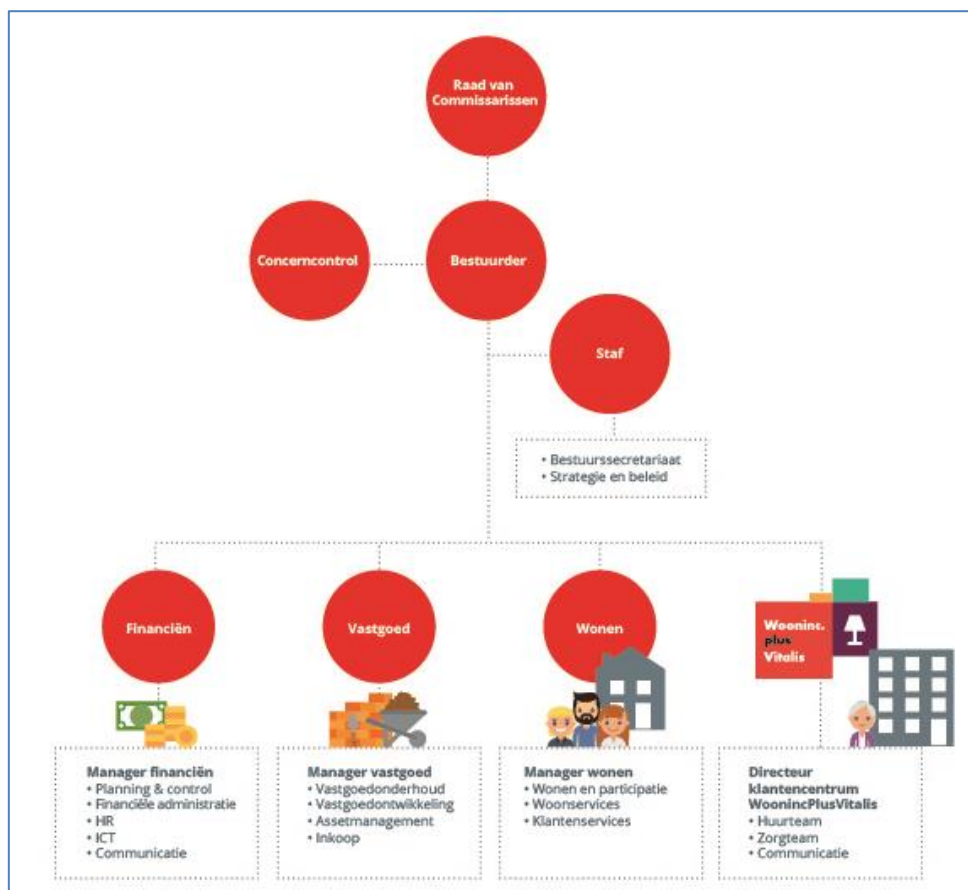
Naast woningen bezit Wooninc. nog circa 2.870 niet-woongelegenheden, waaronder bijna 2.700 parkeergelegenheden.

Organisatiestructuur

Na het vertrek van een van de twee bestuurders in 2017, is de topstructuur aangepast. De nieuwe topstructuur kent een eenhoofdige bestuur met daaronder drie managers. De organisatiestructuur is niet veranderd met deze nieuwe topstructuur. De organisatie van Wooninc. bestaat in 2018 uit 104 medewerkers, verdeeld over 94,8 fte. De Raad van Commissarissen bestaat in 2018 uit 6 leden.

Naast de Raad van Commissarissen heeft Wooninc. een Raad van Advies (RvA) om de maatschappelijke taak van Wooninc. te waarborgen en hierover het bestuur en de RvC van Wooninc. gevraagd en ongevraagd van advies te voorzien. De RvA bestaat in 2018 uit zes leden, afkomstig uit het maatschappelijke werkveld van Wooninc.

Begin 2016 is Wooninc. gefuseerd met Vitalis Sociale Woonvormen. De toegelaten instelling van Vitalis is opgegaan in Wooninc., waarmee het aanbod voor en de focus op ouderen is versterkt.



Samenwerking

Wooninc. werkt samen met (maatschappelijke) partners aan de volkshuisvestelijke opgaven van de verschillende gemeenten in de Metropoolregio Eindhoven. Enkele belangrijke partners zijn de huurders, gemeenten, zorginstellingen, welzijnsorganisaties, politie en brandweer.

2 Presteren naar Opgaven en Ambities



2.1 Inleiding

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

2.2 Opgaven

Hieronder zijn de maatschappelijke opgaven in het werkgebied omschreven. Daarbij is aandacht voor met name de prestatieafspraken en beleidsdocumenten van de gemeenten waarin de corporatie actief is.

Zoals gezegd, is Wooninc. actief in 11 gemeenten, binnen een regio die 21 gemeenten met diverse steden en dorpen omvat. Ongeveer 90% van het bezit van Wooninc. ligt in de gemeenten Eindhoven, Geldrop-Mierlo en Oirschot. In deze drie gemeenten heeft Wooninc. een focus op ouderenhuisvesting en andere doelgroepen zoals de reguliere sociale doelgroep. In de overige gemeenten zet Wooninc. zich met name in voor ouderenhuisvesting en woonwagewoners. Wat betreft anders soortige opgaven dan op het gebied van ouderenhuisvesting en woonwagewoners draagt Wooninc. bij volgens het *fair-share* principe, wat betekent dat Wooninc. naar rato van het bezit bijdraagt aan de opgaven in deze gemeenten. Het voorliggende hoofdstuk gaat dan ook met name in op de opgaven en prestaties die Wooninc. heeft geleverd in Eindhoven, Geldrop-Mierlo en Oirschot.

2.2.1 Regionale opgaven

Regionaal hebben de woningcorporaties in de Metropoolregio Eindhoven (MRE) een samenwerkingsovereenkomst gesloten waarin drie belangrijke regionale (samenwerkings)opgaven voor woningcorporaties worden benoemd:

- **Transparante woningmarkt:** er is behoefte aan de realisatie van één centrale toegang tot sociale huur en koop in de regio, waarmee woningzoekenden maximaal worden gefaciliteerd;
- **Urgentieregeling:** er is een gezamenlijke urgentieregeling opgesteld en ondergebracht in een huisvestingsverordening, om een uniform vangnet te bieden voor het huisvesten van urgenten in het Stedelijk Gebied Eindhoven (SGE);
- **Sancties en kansen:** corporaties hebben behoefte aan afspraken over huurders die zich misdragen en een tweede kans voor woningzoekenden die dakloos zijn geworden, mede als gevolg van eerdere sancties.

2.2.2 Lokale opgaven

Prestatieafspraken gemeente Eindhoven

In de gemeente Eindhoven zijn in de visitatieperiode ieder jaar prestatieafspraken gemaakt tussen de gemeente en de woningcorporaties. In 2016 is er voor een nieuwe vorm van samenwerking gekozen, waarbij ook de huurders, via het Platform Eindhovense Klantenraden (PEK), zijn betrokken. Daarnaast worden de afspraken vanaf 2016 minder gedetailleerd opgenomen, maar wordt er gefocust op de onderwerpen die ertoe doen en waarop sturing nodig is.

Belangrijke onderwerpen in Eindhoven zijn op hoofdlijnen betaalbaar wonen, beschikbaarheid van woningen, duurzaamheid en kwaliteit en leefbaarheid. Bij betaalbaar wonen is er aandacht voor behoud van de sociale huur- en koopvoorraad en voor het beheersen van de woonlasten. Bij de beschikbaarheid van woningen gaat het met name om een goede balans in de

woonruimteverdeling en voldoende aanbod voor verschillende doelgroepen. Wat betreft duurzaamheid en kwaliteit willen partijen de komende periode de energieprestatie van de woningvoorraad verbeteren en is er aandacht voor energieverbruik en duurzame energieopwekking. Tot slot is er op het onderwerp leefbaarheid vooral aandacht voor wonen en zorg en de wijkaanpak.

Prestatieafspraken gemeente Geldrop-Mierlo

Gedurende de visitatieperiode zijn er in de gemeente Geldrop-Mierlo prestatieafspraken gemaakt tussen de gemeente, corporaties en huurders. In principe hebben de prestatieafspraken een geldigheid van vier jaar om aan te sluiten bij de wisselingen van de gemeenteraad. Dit resulteert in drie versies prestatieafspraken die achtereenvolgens gelden voor 2010-2015, 2017-2020 en 2018-2021. Belangrijke onderwerpen in de prestatieafspraken zijn onder meer:

- Beschikbaarheid: omvang van de voorraad sociale huurwoningen, nieuwbouw, onttrekking, onderhoud en woonruimteverdeling;
- Betaalbaarheid: huurbeleid, gezamenlijke inzet verlagen woonlasten en voorkomen huisuitzettingen;
- Duurzaamheid en energie: kwaliteitseisen bij nieuwbouw en groot onderhoud, verbetering energieprestaties bestaande voorraad huursector, energiebewustwording bewoners en opwekken duurzame energie;
- Sociaal-maatschappelijke opgaven en zorg: inspelen op het scheiden van wonen en zorg, huisvesten specifieke doelgroepen;
- Leefbaarheid: integrale gebiedsgerichte aanpak, invloed bewoners op leefbaarheid, veiligheid in wijken en buurten.

Prestatieafspraken gemeente Oirschot

In de gemeente Oirschot zijn er twee keer prestatieafspraken gemaakt gedurende de visitatieperiode. In 2014 zijn er afspraken gemaakt tussen Wooninc. en de gemeente Oirschot. In 2016 zijn er afspraken gemaakt tussen de gemeente, woningcorporaties en huurders, voor de periode tot en met 2020. Deze afspraken zijn in 2017 en 2018 geactualiseerd, waardoor feitelijk sprake is van jaarlijkse prestatieafspraken. Belangrijke onderwerpen in de prestatieafspraken gedurende de visitatieperiode zijn onder meer:

- Beschikbaarheid: omvang van de voorraad sociale huurwoningen, (ver)nieuwbouw, verhuur van woonruimte en onttrekkingen;
- Betaalbaarheid: huurprijzen, huurprijsontwikkeling en doorstroming;
- Duurzaamheid en energie: verbetering energieprestaties bestaande voorraad en energiebewustwording bij bewoners;
- Sociaal-maatschappelijke opgaven en zorg: samenwerking tussen gemeente en corporaties op sociaal maatschappelijk terrein, wonen en zorg en het huisvesten van specifieke doelgroepen;
- Leefbaarheid: integrale gebiedsgerichte aanpak.

Overige samenwerkingsovereenkomsten

In de overige gemeenten waar Wooninc. actief is, is zij ook betrokken bij de prestatieafspraken.

Naast prestatieafspraken heeft Wooninc. samenwerkingsovereenkomsten met diverse partijen. Een belangrijke samenwerkingspartner is Vitalis WoonZorg Groep, waarmee Wooninc. samenwerkt op het gebied van zorg en welzijn. Deze samenwerking is vastgelegd in de Alliantieovereenkomst WoonincPlusVitalis. WoonincPlusVitalis heeft onder meer complete woon-zorgconcepten en een gezamenlijk klantencentrum gerealiseerd.

Tot slot heeft Wooninc. ook met andere partijen in de regio convenanten en samenwerkingsovereenkomsten gesloten, onder meer op het gebied van veiligheid, signalering, huisvesting bijzondere doelgroepen en woonoverlast.

2.3 Prestaties in het licht van de opgaven

De beoordeling van de gerealiseerde maatschappelijke prestaties van Wooninc. ten aanzien van Presteren naar Opgaven is gebaseerd op de verkregen informatie van de corporatie. Bij de beoordeling is zoveel mogelijk gebruik gemaakt van kwantitatieve methoden. Waar dit niet mogelijk was, is de beoordeling gemaakt aan de hand van kwalitatieve informatie uit de documentatie. Een gedetailleerd overzicht is opgenomen in bijlage 7. Het oordeel over de prestaties in het licht van de opgaven telt voor 75% mee in het eindoordeel van Presteren naar Opgaven en Ambities.

Tabel 2.1 Presteren naar Opgaven

Prestatieveld	Beoordeling	Gem. cijfer
Huisvesten van de primaire doelgroep	7,5	7,3
Huisvesten van bijzondere doelgroepen	7,8	
Kwaliteit van woningen en woningbeheer	6,6	
(Des)investeren in vastgoed	7,5	
Kwaliteit van wijken en buurten	7,2	

2.3.1 Huisvesting van de primaire doelgroep

7,5

Wooninc. heeft goed gepresteerd als het gaat om het huisvesten van de primaire doelgroep, onder meer door passend toe te wijzen, doorstroming te bevorderen en door de inzet op het gebied van flexwonen.

Wooninc. wijst passend toe en wijst toe conform Europese richtlijn

Vanaf 1 januari 2011 geldt conform de Europese richtlijn de volgende toewijzingsregel: tenminste 90% van de vrijgekomen woningen wordt verhuurd aan huishoudens tot de maximale inkomensgrens, die jaarlijks opnieuw wordt vastgesteld (2018: € 36.798). Vanaf 1 januari 2016 zijn de toewijzingsregels aangepast naar: tenminste 80% van de vrijgekomen woningen dient te worden toegewezen aan huishoudens met een maximaal inkomen van € 36.798 (prijsspeil 2018). Daarnaast staat het de corporatie vrij om 10% van de vrijgekomen woningen toe te wijzen aan huishoudens met een inkomen tussen € 36.798 en € 41.056 (2018). De resterende 10% vrijgekomen woningen is vrij toe te wijzen, met voorrang voor urgenten. Wooninc. heeft in de periode 2015 tot en met 2018 jaarlijks tussen de 97% en 99% van de vrijgekomen woningen aan huishoudens met de laagste inkomens verhuurd. Wooninc. kiest daarmee bijna in het geheel voor het huisvesten van de primaire doelgroep.

Naast de Europese richtlijn geldt in Nederland vanaf 1 januari 2016 dat minimaal 95% van de woningen die verhuurd worden aan huishoudens met recht op huurtoeslag, een huurprijs tot maximaal de aftoppingsgrens voor huurtoeslag moet hebben. In overeenstemming met de landelijke regelgeving heeft Wooninc. ook passend toegewezen aan de primaire doelgroep. Het gaat om bijna 100% in de jaren 2016, 2017 en 2018.

Wooninc. zet zich in samenwerking met de gemeenten in om doorstroming te bevorderen

In de gemeenten Eindhoven en Geldrop-Mierlo is afgesproken dat de corporaties 'living labs'⁶ inzetten om de doorstroming te bevorderen. In dat kader probeert Wooninc., door de inzet van wooncoaches, (mogelijke) drempels voor ouderen om te verhuizen naar een meer geschikte woning te verlagen. In het kader van doorstroming is in de gemeente Oirschot afgesproken dat Wooninc. en de gemeente ouderen aanschrijven om hen te wijzen op subsidieregelingen voor verhuizingen. Wooninc. heeft zichzelf in dit verband het doel gesteld om in de periode 2015 tot en met 2017 jaarlijks een doorstroming te realiseren van 25 woningen en 15 woningen in 2018.

Wooninc. heeft in de periode 2015 tot en met 2018 doorstroming (naar meer passende woningen) via de living labs bevordert, onder meer door een persoonlijke benadering van haar huurders en maatwerk in de hoogte van de huur van de alternatieve woonruimte. Daarnaast heeft Wooninc. zich ingespannen door de realisatie van geschikte alternatieve huisvesting voor senioren, mede door samenwerking en uitruil met collega-corporaties. Uiteindelijk heeft Wooninc. in 179 woningen doorstroming gerealiseerd in de periode 2015 tot en met 2018. De prestatie ligt daarmee ruim boven de eigen doelstelling van 90 woningen in deze periode.

Wooninc. huisvest urgenten conform opgave

Voor mensen die in een kwetsbare fase terechtkomen en ondersteuning nodig hebben in het vinden van passende huisvesting geldt het vangnet van de urgentieregeling. Huishoudens met urgentie (uitsplitsing urgenten zie Tabel 2.2) krijgen een direct aanbod van een corporatie en worden geholpen binnen de sociale verhuur. Daarbij hechten partijen aan een goede balans tussen de sociale en vrije verhuur. Meer verhuringen in de sociale verhuur zorgen immers voor langere wachttijden voor de overige woningzoekenden.

In dat kader is afgesproken dat de woningcorporaties in het Stedelijk Gebied Eindhoven de toewijzingsverhouding urgenten en reguliere woningzoekenden monitoren (25% urgent-woningzoekenden en 75% reguliere woningzoekenden). Omstandigheden kunnen ertoe leiden dat het percentage gedurende een of meerdere kalenderjaren bijstelling behoeft. Het verhuren van eenheden aan statushouders valt binnen de 25% voor urgent-woningzoekenden.

Wooninc. heeft het aantal directe verhuringen aan bijzondere doelgroepen gemonitord. Hierbij gaat het volgens de definitie van Wooninc. om de urgent-woningzoekenden en statushouders. In 2016 en 2017 ging het respectievelijk om 21% en 11% directe verhuringen aan urgente doelgroepen. Hiermee heeft Wooninc. zich ruim voldoende ingezet om de doelstellingen te behalen.

Tabel 2.2 Verdeling urgentie-categorieën Wooninc.

Situatie	Urgentiecategorie
Men verleent of ontvangt mantelzorg	Maatschappelijke urgentie
Men heeft kinderen die voor huisvesting aangewezen zijn op de ouderlijke woning. Alleen kan men door omstandigheden niet meer in de woning blijven (chtscheiding, relationeel geweld, verkoop etc).	Maatschappelijke urgentie
Men kan vanwege psychische problemen niet goed	Medische urgentie

⁶ Een living lab bevindt zich op een locatie waarin verschillende partijen gezamenlijk werken aan een innovatieve oplossing in een levensechte setting. De 'real-life' omgeving is nodig om innovatieve oplossingen te ontwikkelen die in de complexiteit van het echte leven en de dagelijkse praktijk kunnen overleven.

Situatie	Urgentiecategorie
functioneren in de eigen woonomgeving.	
Men heeft een acuut medisch probleem waarvoor aangepaste woonruimte nodig is.	Medische urgentie WMO
Men zoekt een andere woning als gevolg van een sociaal plan bij herstructurering.	Volkshuisvestelijke urgentie
De woning is opgekocht door de gemeente voor openbare werken.	Volkshuisvestelijke urgentie
Men stroomt uit een instelling met intramurale setting.	Sociale urgentie
Men stroomt uit een blijf-van-mijn-lijf huis.	Sociale urgentie

Wooninc. zet zich in voor de huisvesting voor statushouders, ook buiten de opgave om

De gemeenten Best, Eindhoven, Geldrop-Mierlo, Oirschot, Nuenen, Veldhoven en Waalre vallen sinds 1 januari 2016 onder de Urgentieverordening. Daarom is een verdeling gemaakt naar rato van de woningen van de corporatie in de gemeente. Op basis van die verdeling huisvest Wooninc. een aantal urgenten. Inmiddels zijn Nuenen, Waalre en Veldhoven voor Wooninc. uit de verdeling gehaald, omdat de corporatie daar uitsluitend seniorenbezit of woonwagenlocaties heeft. In Tabel 2.3 is de taakstelling voor het aantal te huisvesten statushouders voor Wooninc. in de periode 2015 tot en met 2018 weergegeven.

Tabel 2.3 Taakstelling gemeente en realisatie huisvesting statushouders Wooninc.: Wooninc. totaal, Eindhoven, Geldrop-Mierlo en Oirschot

	Wooninc. totaal		Eindhoven		Geldrop-Mierlo		Oirschot	
	Taakst.	Realis.	Taakst.	Realis.	Taakst.	Realis.	Taakst.	Realis.
2015	n.b.	70	56	37	17	12	33	33
2016	193	208	105	116	21	24	46	47
2017	86	136	48	87	10	11	25	26
2018	87	73	50	65	9	8	26	16
Totaal		487	259	305	57	55	130	122

Wooninc. heeft goed bijgedragen aan het huisvesten van statushouders in de periode 2015 tot en met 2018, door in totaal 487 statushouders te huisvesten in 223 woningen. In totaal heeft Wooninc. jaarlijks conform opgave aan de gemeentelijke taakstelling voldaan en in 2016 en 2017 zelfs aanzienlijk meer statushouders gehuisvest dan opgenomen in de opgave, met name in Eindhoven. Hoewel Wooninc. geen opgave had voor het huisvesten van statushouders heeft Wooninc. in Waalre en Veldhoven eveneens aanzienlijk bijgedragen aan de gemeentelijke taakstelling. Deze prestatie mag bijzonder genoemd worden. In andere gemeenten zoals in Reusel-De Mierden heeft Wooninc. eveneens een aantal statushouders gehuisvest. Op gemeenteniveau is er in 2015 in Eindhoven en Geldrop-Mierlo niet voldaan aan de taakstelling, maar de achterstand is in de jaren 2016 en 2017 in beide gemeenten ingehaald. In 2018 heeft Wooninc. in Eindhoven aanzienlijk meer statushouders gehuisvest dan de taakstelling.

Wooninc. levert een bijdrage aan de instandhouding van de kernvoorraad in de gemeenten Eindhoven, Geldrop-Mierlo en Oirschot

In de gemeenten Eindhoven, Geldrop-Mierlo en Oirschot is afgesproken dat de kernvoorraad⁷ in stand blijft. Voor Eindhoven komt dat neer op een totale kernvoorraad van 39.000 woningen. Verder is in Eindhoven afgesproken dat corporaties naar vermogen bijdragen aan de groei van de

⁷ Binnen de MRE wordt dezelfde definitie gehanteerd als het gaat om de kernvoorraad: alle sociale huurwoningen tot de liberalisatiegrens.

sociale woningvoorraad in het betaalbare segment. Ook in Oirschot is het streven de totale kernvoorraad per saldo toe te laten nemen en sociale huurwoningen toe te voegen in het goedkope en betaalbare segment.

Wooninc. heeft in ruim voldoende mate voldaan aan de gemeentelijke opgaven. De prestaties en beoordeling per gemeente worden onder Tabel 2.4 verder toegelicht.

Tabel 2.4 Kernvoorraad Wooninc. in totaal en in de gemeenten Eindhoven, Geldrop-Mierlo en Oirschot (aantal woningen⁸)

	Wooninc.	Eindhoven	Geldrop-Mierlo	Oirschot
2015	10.430	7.655	971	863
2016	10.593	7.738	977	868
2017	10.069	7.234	1.039	881
2018	10.161	7.313	992	893

In Eindhoven draagt Wooninc. met een bezit van 7.313 huurwoningen in de kernvoorraad in 2018 in ruim voldoende mate bij aan de gezamenlijke opgave in Eindhoven. De kernvoorraad in bezit van Wooninc. is wel iets afgenomen⁹. Indien gekeken wordt naar de uitsplitsing van de sociale huurwoningen in de huurprijsklasse *betaalbaar* draagt Wooninc. bij aan de groei van het aantal woningen in deze prijsklasse, mits de woningen in eigendom van Stayinc B.V. worden meegerekend¹⁰. Het aantal betaalbare woningen groeit van 4.574 woningen in 2015 naar 4.701 woningen in 2018. Wooninc. heeft met Stayinc. gekozen voor een hybride scheiding, waarbij Wooninc. de commerciële huurwoningen onder heeft gebracht in Stayinc.

In Geldrop-Mierlo geldt dat Wooninc. conform opgave de kernvoorraad in stand heeft gehouden, en zelfs licht heeft laten toenemen, van 971 woningen in 2015 naar 992 woningen in 2017. Hiermee heeft Wooninc. in Geldrop-Mierlo in ruim voldoende mate voldaan aan de opgave.

Wooninc. heeft conform opgave de kernvoorraad in Oirschot in stand gehouden en zelfs licht laten toenemen, van 863 woningen in 2015 naar 908 woningen in 2018. Daarnaast heeft Wooninc. in overeenstemming met de opgave het aantal woningen in het *goedkope* en *betaalbare* segment laten toenemen, van 753 woningen in 2015 naar 799 woningen in 2018. Hiermee heeft Wooninc. goed gepresteerd in Oirschot.

Wooninc. zet zich goed in voor de huisvesting van middeninkomens

Middeninkomens dreigen tussen wal en schip te vallen. Onder andere de gemeente Eindhoven vraagt daarom aandacht voor de huisvesting van deze doelgroep en acht uitbreiding van het duurdere huuraanbod voor de huishoudens met een middeninkomen wenselijk. Corporaties zien zichzelf niet als de eerst aangewezen partij om dit te realiseren. De bijdragen beperken zich tot het bieden van betaalbare koopwoningen door verkoop van huurwoningen en de verhuur van duurdere huurwoningen. In de prestatieafspraken is opgenomen dat Wooninc. zich inzet voor de beschikbaarheid van woningen voor middeninkomens, onder voorwaarde dat er voldoende kernvoorraad is voor de primaire doelgroep (tot € 628).

Op gemeentelijk niveau is in het licht van bovenstaande opgave in Eindhoven en Geldrop-Mierlo afgesproken dat Wooninc. per 1 januari 2018 in totaal circa 600 woningen onderbrengt in Stayinc.,

⁸ Zelfstandige woningen, onzelfstandige woningen en intramurale woningen.

⁹ Dit wordt verklaard door de overheveling van bezit naar Stayinc. De aantallen van Stayinc. zijn niet meegenomen in deze cijfers over de kernvoorraad, mede omdat het aandeel sociaal en niet-sociaal niet exact te onderscheiden is. Inclusief de woningen van Stayinc. neemt de kernvoorraad wel sterk toe.

¹⁰ De prijsklasse *betaalbaar* is wel uit te splitsen in het bezit van Stayinc.

waarin zich het niet-DAEB-bezit van de corporatie bevindt, ten behoeve van onder meer de huisvesting van middeninkomens. In Oirschot is afgesproken dat Wooninc. circa 2% van de vrijgekomen huurwoningen zal herpositioneren in de vrije sector.

Wooninc. heeft zich conform de prestatieafspraken goed ingezet voor de huisvesting van middeninkomens, onder meer door betaalbare woningen te verkopen en door het aanbieden van huurwoningen in de huurcategorieën *bereikbaar* en *vrije sector*.

Daarnaast heeft Wooninc. gekozen voor een hybride scheiding van het bezit, waarbij een aantal potentieel (middel)dure woningen (maandhuur > € 710) wordt overgedragen aan Stayinc. Hiermee worden ook de middeninkomens perspectief op wonen geboden. Vanaf 2018 heeft Stayinc., conform opgave, 665 woningen in bezit, waarvan 160 met een huur boven de € 710. Het gaat om woningen in Eindhoven, Geldrop-Mierlo, Oirschot en Veldhoven.

In Oirschot is er nog geen effect te zien van het herpositioneren van vrijgekomen huurwoningen in de vrije sector. Dit valt te verklaren uit het feit dat de afspraken pas in 2017 zijn gemaakt.

De verkoop van huurwoningen wordt in paragraaf 2.3.4 toegelicht.

Wooninc. realiseert flexwoningen om spoedzoekers huisvesting te kunnen bieden

Naast middeninkomens hebben ook woningzoekenden met weinig of geen inschrijftijd een moeilijke positie op de woningmarkt. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om starters, arbeidsmigranten, kenniswerkers en pas afgestudeerden, maar ook om gescheiden mensen die op korte termijn huisvesting zoeken en niet in aanmerking komen voor urgentie. Samen vormen zij de 'spoedzoekers' binnen de primaire doelgroep. Partijen streven naar uitbreiding van snel toegankelijke, tijdelijke huisvesting voor deze woningzoekenden. De vraag naar flexwonen (kleine goede tijdelijke huisvesting met passende voorzieningen en prijs) neemt daardoor eveneens toe.

In het licht van de opgave streven de gemeente Eindhoven, corporaties en Platform Eindhovense Klantenraden (PEK) samen naar het realiseren van 1.000 eenheden flexwonen in de jaren 2016 tot en met 2020. Wooninc. moet er daarvan 200 realiseren, gemiddeld 50 per jaar. De voormalig (woon-)zorgcomplexen Genderhof en Kortonjo worden ingezet voor flexwonen.

Daarnaast heeft Wooninc. zich actief en versneld ingezet om flexwoningen te realiseren. Uit de gezamenlijke overleggen kwam geen actie voort. Wooninc. besloot daarop zelf woningen te gaan realiseren om bij te dragen aan de opgave in de regio Eindhoven. Uiteindelijk zijn er in totaal 383 flexwoningen gerealiseerd door Wooninc. in de periode 2015 tot en met 2018, in vier verschillende projecten (zie Tabel 2.5). De transformatie van voormalig (woon-)zorgcomplex Genderhof en bedrijfsruimte Kortonjo Laag in Eindhoven heeft geresulteerd in 282 verhuureenheden. Verder zijn er op dezelfde wijze in voormalig zorgcomplex Josephinehof in Geldrop 81 verhuureenheden gerealiseerd. Tot slot zijn er in project Djept in Veldhoven 20 woningen gerealiseerd door tijdelijke plaatsing van prefab Heijmans-One-woningen; deze verplaatsbare eenpersoonswoningen (tiny houses) zijn eigendom van Stayinc. en worden in 2019 verkocht aan Wooninc.

Tabel 2.5 Bezit en verhuringen flexwoningen Wooninc. in Eindhoven, Geldrop-Mierlo en Veldhoven

	Flexwoningen in bezit	Gehuisveste spoedzoekers
2015	215	n.b. ¹¹
2016	300	108 ¹²
2017	363	154

¹¹ Er zijn in totaal in 2015 100 verhuringen geweest.

¹² + 15 verhuringen van flexwoonconcepten.

	Flexwoningen in bezit	Gehuisveste spoedzoekers
2018	383 ¹³	115

In 2015 heeft het concept 'flexwonen' in voormalig zorgcomplex Genderhof in Eindhoven vanwege de 'magic mix' de 'Inspiratieprijs Flexwonen 2015' van minister Blok (destijds minister verantwoordelijk voor Wonen) ontvangen. In Genderhof zijn met een relatief laag budget en in relatief korte tijd 190 appartementen gerealiseerd, waar daarna 24 nationaliteiten samenwonen met ouderen. De appartementen zijn vooral bestemd voor spoedzoekers, die op korte termijn tijdelijke huisvesting nodig hebben.

Met een groeiend aantal flexwoningen in bezit heeft Wooninc. een meer dan goede bijdrage geleverd aan de maatschappelijke opgave en de gezamenlijke ambitie voor het realiseren van flexwoningen in Eindhoven en het huisvesten van spoedzoekers en andere relevante doelgroepen.

Wooninc. heeft zich daarnaast goed ingezet voor de doelgroepen die tussen wal en schip vallen en een moeilijke positie op de woningmarkt hebben. Zo maakt Wooninc. in overeenstemming met de afspraken gebruik van diverse verhuurmodellen: het lotingsmodel, het direct-te-huur-model en het optiemodel/inschrijfmodel (wachlijsten).

Wooninc. heeft zich ingezet voor woonconcepten in Oirschot

In Oirschot is afgesproken dat Wooninc. initiatiefnemers faciliteert bij het realiseren van bijzondere woonconcepten. Hierbij gaat het bijvoorbeeld om woongroepen, diverse vormen van ouderenhuisvesting, splitsen van panden, geïntegreerd wonen en tiny houses. De initiatiefnemers blijven zelf verantwoordelijk voor het sluitend krijgen van hun business case.

In Oirschot heeft Wooninc. diverse gesprekken gevoerd over een ouderinitiatief waarbij ouders voor hun kinderen met een beperking een gezamenlijke woonvoorziening wilden realiseren. Daarnaast is gesproken met een commerciële ontwikkelaar en de zusterorde van een klooster voor het transformeren van een deel van het klooster naar woningen. Beide initiatieven hebben echter niet geleid tot realisatie.

Om betaalbaarheid te blijven garanderen voert Wooninc. een gematigd huurbeleid

Wooninc. voert een gematigd huurbeleid. Het huurbeleid wordt voortgezet om de betaalbaarheid van woningen te kunnen blijven garanderen. In dit kader is ook afgesproken dat de verhoging van de huursom van de huurwoningen jaarlijks maximaal het inflatiepercentage is, vermeerderd met 1% voor DAEB-woningen en 2% voor vrije sector huur. Verder is afgesproken met de gemeenten Geldrop-Mierlo en Oirschot dat Wooninc. een huurprijs hanteert voor de sociale huurwoningen die bij mutatie gemiddeld 80% van de maximaal redelijke huurprijs bedraagt, waarbij rekening wordt gehouden met de aftoppingsgrenzen. Huurprijzen voor vrije sector huurwoningen worden marktconform vastgesteld.

Wooninc. zet zich in voor tijdige signalering financiële problemen huurders

Corporaties en de gemeente Geldrop-Mierlo hebben afgesproken dat ze gezamenlijk een aanpak ter voorkoming van schulden gaan ontwikkelen. In de tweede helft van 2018 heeft Wooninc. het convenant in de gemeente Geldrop-Mierlo met de gezamenlijke aanpak ondertekend.

In Eindhoven is afgesproken dat corporaties een gezamenlijke regeling opstellen voor tijdelijke financiële ondersteuning bij woonlasten, om verder oplopende schulden bij huishoudens met

¹³ inclusief 20 verhuureenheden in eigendom van Stayinc.

financiële problemen te voorkomen. In 2018 is er nog geen samenwerking van de grond gekomen en wordt de inzet van de collega-corporaties in de komende periode voortgezet.

In Geldrop-Mierlo is afgesproken dat Wooninc. een strikt incassobeleid voert, waarbij in een vroegtijdig stadium contact wordt opgenomen met de huurder met een huurachterstand. Wooninc. werkt met hulpverleningsinstanties en deurwaarders samen om te voorkomen dat huurachterstanden leiden tot uitzettingen. Wooninc. sluit in dat kader Laatste-Kans-Overeenkomsten.

Wooninc. probeert huurders met betalingsproblemen zoveel en zo vroeg mogelijk te helpen, onder andere door met ze in gesprek te gaan. Hierdoor kunnen problemen van huurders tijdig worden gesignaleerd en kunnen ze worden doorverwezen. Indien overgegaan wordt tot een vonnis, kan de huurachterstand nog betaald worden of kan een Laatste-Kans-Overeenkomst worden ingezet (2016/2017). Alleen in het uiterste geval gaat Wooninc. over tot ontruiming.

Tabel 2.6 Aantallen vonnissen, gerealiseerde ontruiming en niet-gerealiseerde ontruiming bij Wooninc.

	Vonnissen tot ontruiming	Niet-gerealiseerde ontruiming	Gerealiseerde ontruiming
2015	50	30	20
2016	43	26	17
2017	49	32	17
2018	35	24	11

De huurachterstanden zijn licht afgenomen in de periode 2015 tot en met 2018. In deze periode is het aantal daadwerkelijk uitgevoerde ontruiming op basis van huurachterstand bijna gehalveerd: van 19 in 2015 naar 11 ontruiming tot en met 2018. Opgemerkt dient te worden dat Wooninc. zich inzet om een daadwerkelijke ontruiming te voorkomen. Om deze reden is het aantal vonnissen beduidend lager dan het aantal gerealiseerde ontruiming.

2.3.2 Huisvesting van bijzondere doelgroepen

7,8

Op het vlak van de huisvesting van bijzondere doelgroepen presteert Wooninc. goed. Met name als het gaat om huisvesting van senioren, onder meer door de voorraad seniorenwoningen te laten groeien en een klantencentrum op te zetten rondom wonen, zorg en welzijn.

Wooninc. laat voorraad seniorenwoningen groeien

In Eindhoven zijn afspraken gemaakt over extramuralisering, wonen met zorg en seniorenwoningen. Zo is in dit verband in de prestatieafspraken 2016 opgenomen dat Wooninc. fuseert met Vitalis Sociale Woonvormen, de toegelaten instelling van Vitalis. Het aantal voor senioren geschikte woningen wordt daarmee uitgebreid met 2.200 eenheden. In 2018 is daarnaast in Eindhoven afgesproken dat Wooninc., in het kader van voldoende collectieve woonzorgvoorzieningen, in datzelfde jaar 3.000 seniorenwoningen in het aanbod heeft, waarvan 2.500 woningen in appartementencomplexen met ontmoetingsruimten en aanvullende zorg- en servicevoorzieningen.

In de regio Eindhoven is sprake van relatief lange wachtrijen voor ouderen die een woning met zorg zoeken. Wooninc. is in de regio de corporatie die zich op deze doelgroep specialiseert en zich daarmee ook onderscheidt. De fusie met Vitalis Sociale Woonvormen heeft begin 2016 plaatsgevonden. Hierdoor groeide het woningbezit van Wooninc. tot een gevarieerd aanbod van seniorenwoningen (of nultredenwoningen), van sociale huur tot luxere residentiële woningen.

De fusie met Woningstichting de Kempen vond begin 2015 plaats, waarmee het aantal seniorenwoningen in de regio met 600 toenam.

Wooninc. heeft in 2017 in totaal 4.302 seniorenwoningen in het bezit, waarvan 2.737 in Eindhoven. Op basis van deze cijfers voldoet Wooninc. nog niet aan de prestatieafspraken in Eindhoven, maar het totaal aantal seniorenwoningen van Wooninc. is in de periode 2015 tot en met 2018 wel toegenomen.

Wooninc. benadert echter in belangrijke mate de kwantitatieve opgave en heeft zich tijdens de visitatieperiode actief ingespannen voor het vergroten van het aanbod voor senioren. De corporatie werkt hiertoe samen en voert gesprekken met andere corporaties om bijvoorbeeld seniorenwoningen over te nemen, al dan niet in ruil voor ander, over het algemeen niet-duurzaam bezit. Om dergelijke ruiltransacties in het licht van de maatschappelijke opgaven mogelijk te kunnen maken, kijken en denken diverse partijen mee.

Vanuit het oogpunt van ouderenhuisvesting kijkt Wooninc. daarnaast actief naar het zorgaanbod dat zij kan organiseren en faciliteren. Zorg is bij seniorenwoningen van Wooninc. in diverse vormen voorhanden. Wooninc. heeft, als het gaat om zorgexploitatie, ervaring en kennis moeten opbouwen. Om de lange wachttijden te overbruggen, is Wooninc. ook in samenwerking met andere partijen bezig met het ontwikkelen van een app rondom zorg tijdens de overbruggingstijd.

Wooninc. richt klantencentrum op voor vragen rondom wonen, zorg en welzijn

Om in te spelen op het feit dat ouderen langer zelfstandig thuis moeten en willen blijven wonen, hebben de gemeente Eindhoven, corporaties en PEK afgesproken te gaan zorgen voor meer communicatie binnen bestaande netwerken over beschikbare regelingen, zoals het Oppluspakket. In de prestatieafspraken is opgenomen dat Wooninc. in dit kader begin 2016 een klantencentrum opricht voor aan wonen, welzijn en zorg gerelateerde vragen, waarvan regionaal gebruik kan worden gemaakt.

Wooninc. heeft zich goed ingezet om het klantencentrum en daarmee een dienstverlening voor de klanten op te zetten, door een uniek klantencentrum te creëren waar vragen op het gebied van wonen, welzijn en zorg door één loket beantwoord worden. Het klantencentrum WoonincPlusVitalis is een onderdeel van de strategische alliantie tussen Wooninc. en Vitalis WoonZorg Groep.

In 2016 en 2017 lag de focus op het genereren van 'traffic' naar het klantencentrum om de naamsbekendheid op gang te brengen, onder meer door middel van informatiebijeenkomsten. In 2019 zal welzijnsorganisatie WIJeindhoven zich vestigen in hetzelfde pand als het klantencentrum, om ook op dat vlak te kunnen faciliteren.

Levensloopbestendig

In Geldrop-Mierlo is afgesproken dat bij de toevoeging van woningen in de gemeente wordt ingezet op flexibel en/of levensloopbestendig bouwen. Deze woningen kunnen dan voor zowel jongeren als ouderen worden ingezet.

Wooninc. heeft in 2016 in totaal 55 nieuwbouwwoningen in de gemeente Geldrop-Mierlo gerealiseerd, waarvan er tien levensloopbestendig zijn. Deze levensloopbestendige woningen zijn allemaal verhuurd aan senioren van 55 jaar en ouder. Hiermee heeft Wooninc. in ruim voldoende mate voldaan aan de opgave.

Woonwagenlocaties

Wooninc. is met 23 woonwagenlocaties in eigendom/beheer de grootste verhuurder in Eindhoven en de regio. Het betreft in totaal 80 woonwagenwoningen en 166 standplaatsen.

Wooninc. ondersteunt kleinschalige initiatieven voor groepswonen

Als antwoord op de vraag naar kleinschalig groepswonen heeft Wooninc. in de periode 2015 tot en met 2018 ook initiatieven voor (begeleid) groepswonen ondersteund, met name gericht op mensen met een fysieke beperking of een ontwikkelingsbeperking.

Enkele voorbeelden van dergelijke initiatieven zijn:

- Begeleid wonen voor tien jongeren met een beperking in Geldrop;
- 37 studio's in een complex in Eindhoven voor jongeren met een autistisch spectrum;
- 16 Fokuswoningen in Eindhoven met 24-uursassistentie bij algemene dagelijkse levensverrichtingen voor mensen met een (lichamelijke) beperking;
- Blijf-van-m'n-Lijfhuis met 45 opvangplaatsen en elf appartementen;
- Wooninitiatief Waalre: woonvoorziening voor groepswonen voor tien jongeren met een beperking;
- Project 'DOOR!', een samenwerkingsverband met andere Eindhovense woningcorporaties, dat maatwerk levert op het gebied van huisvesting en woonbegeleiding van kwetsbare individuen. 'DOOR!' biedt een tweede kans aan mensen die door omstandigheden hun eerdere woning zijn kwijtgeraakt. Hier valt ook 'Housing first' onder: de GGzE, Neos en/of het Leger des Heils begeleiden dak- en thuislozen om weer een normale plek in de maatschappij te krijgen, te beginnen met woonruimte;
- Groepswonen Centraal Wonen Lismortel (61 eenheden) en de woongroep van ouderen Aquarius (21 eenheden) in Eindhoven.

2.3.3 *Kwaliteit van woningen en woningbeheer*

6,6

Op het prestatievlak kwaliteit van woningen en woningbeheer presteert Wooninc. ruim voldoende. Het woningbezit is van goede kwaliteit en de dienstverlening is op orde.

Het bezit van Wooninc. scoort over het algemeen goed tot zeer goed op de NEN-meting

In Eindhoven is afgesproken dat partijen streven naar een goed onderhouden sociale woningvoorraad met een goede basiskwaliteit. In Geldrop-Mierlo is de opgave specifiek en is opgenomen dat Wooninc. driejaarlijks een vastgoedconditiemeting uitvoert op basis van NEN 2767, die wordt vertaald in een onderhoudsprogramma. Hierbij wordt een score 3 (redelijk) als minimumgrens gehanteerd. Wooninc. heeft het initiatief genomen om conditiemetingen uit te voeren, hetgeen is vastgelegd in de prestatieafspraken.

Wooninc. heeft deze vastgoedmetingen in Geldrop-Mierlo uitgevoerd. In 2016 en 2017 is de conditie over het algemeen goed, maar toch kent een deel (ca. 8%) een score lager dan 3. In 2016 heeft 92% van de woningen een NEN 2767 kwaliteitsscore van 1 (29%), 2 (40%) of 3 (23%), ofwel een waardering van 'zeer goed' tot 'goed'. In 2017 heeft 91,1% van de woningen een score van 1 (34,2%), 2 (39,7%) of 3 (17,2%). Voor 2018 gaat het om 96,2% van de woningen met een score van 1 (25,9%), 2 (34,7%) of 3 (35,8%).

Wooninc. heeft in Geldrop-Mierlo gebouwd conform PKVW-voorwaarden, maar niet volgens GPR

In Geldrop-Mierlo is in de prestatieafspraken opgenomen dat er bij nieuwbouw wordt gewerkt met de methodiek GPR, zodat de kwaliteit van woningen op de vijf thema's energie, milieu, gezondheid, gebruikskwaliteit en toekomstwaarde inzichtelijk wordt. Daarnaast is afgesproken dat

nieuwbouwwoningen in principe voldoen aan de eisen van het Politie Keurmerk Veilig Wonen (PKVW), volgens het principe: 'pas toe of leg uit'.

Vanaf 2015 heeft Wooninc. het project De Doelen (24 woningen) opgeleverd in Geldrop-Mierlo. Voor het project is geen GPR-berekening gemaakt. De woningen in De Doelen zijn volgens de voorwaarden van het PKVW gebouwd. Er is geen certificaat toegekend, omdat de omgeving niet voldoet aan het Politie Keurmerk Veilige Omgeving. Dat is een vereiste bij het certificaat PKVW. Opgemerkt dient te worden dat dat Wooninc. niet te verwijten is.

Wooninc. scoort een ruime 7 voor de dienstverlening in de klanttevredenheidsmetingen

Wooninc. voert voortdurend klanttevredenheidsmetingen uit onder nieuwe huurders, vertrokken huurders en na reparatieverzoeken. Wooninc. wil op deze onderdelen minimaal een 7 krijgen voor de dienstverlening. Wooninc. heeft de lat vanaf 2016 hoger willen leggen, conform het advies uit het vorige visitatierapport.

Wooninc. voldoet in 2015, 2016, 2017 en 2018 aan de eigen doelstelling om minimaal een 7 te behalen in de klanttevredenheidsmetingen. Het doel om hoger dan een 8 te scoren, is echter nog niet bereikt. De klantwaardering is op alle onderdelen wel toegenomen in 2018.

Tabel 2.7 Huurdersbeoordeling dienstverlening van Wooninc.

	Dienstverlening totaal	Nieuwe huurders	Vertrekkende huurders	Huurders met reparatieverzoeken
2015	7,3	7,7	7,1	7,1
2016	7,3	7,6	7,1	7,2
2017	7,3	7,5	7,2	7,1
2018	7,5	7,7	7,4	7,3

Wooninc. zoekt samenwerking om een bijdrage te leveren aan duurzaamheidsopgave in de regio

De woningvoorraad van Wooninc. moet in 2021 een gemiddeld energielabel B (Convenant Energiebesparing Huursector) hebben. In de prestatieafspraken Eindhoven is opgenomen dat wordt geïnvesteerd in het verbeteren van bestaande woningen en in duurzame energieopwekking in zowel bestaande bouw als nieuwbouw. Daarnaast wordt het extra gestimuleerd om innovatieve projecten gericht op het realiseren van energieneutraliteit of 'nul op de meter' uit te voeren.

Voor Wooninc. specifiek is er in de afspraken in Eindhoven opgenomen dat Wooninc. in het licht van bovenstaande opgave drie zonne-energie installaties op hoogbouwcomplexen plaatst en ook start met het verduurzamen van wooncomplexen De Horst en laagbouw Kortonjo. In Geldrop-Mierlo en Oirschot is afgesproken dat bij groot onderhoud of renovatie de energetische kwaliteit van de woningen minimaal teruggebracht wordt naar energielabel B. Nieuwbouwwoningen in deze gemeenten voldoen minimaal aan de energieprestatie eisen die volgen uit het Bouwbesluit: het energieprestatie-coëfficiënt (EPC) uit 2016 van 0,4 zal worden afgebouwd naar een EPC van 0 in 2020.

Wooninc. heeft in de periode 2015 tot en met 2018 ieder jaar geïnvesteerd in duurzaamheid. Hierbij paste Wooninc. zoveel mogelijk de principes van The Natural Step (TNS) toe:

- Niet meer en niet sneller stoffen uit de aardkorst in het milieu brengen dan de natuur kan verwerken;
- Niet meer en sneller natuurvreemde stoffen in het milieu brengen dan de natuur kan verwerken;
- De natuur niet sneller afbreken dan de tijd die nodig is om te herstellen;

- Geen dingen doen waardoor we mensen beperken in het vervullen van fundamentele behoeften.

TNS helpt hierbij om met collega's, partners en klanten samen sneller tot verduurzaming te komen, doordat iedereen dezelfde taal spreekt.

Wooninc. heeft zich in het licht van de opgaven ingespannen voor en geïnvesteerd in de energieprestatie in het kader van duurzaamheid, onder meer door:

- Bij nieuwbouw en groot onderhoud rekening te houden met de ambities om energie neutrale woningen te realiseren;
- De plaatsing van meerdere installaties met zonnepanelen, goed voor 1.600 m² aan zonnepanelen. De besparing komt bij de huurder terecht. De installaties worden betaald uit de inkomsten van de verhuur van daken aan telecomproviders;
- De verduurzaming van 139 woningen in complex De Horst. Hierbij is speciaal aandacht geweest voor de begeleiding en ontzorging van de doelgroep die hier huurt;
- Samenwerking met collega-corporaties rondom de uitruil van niet verduurzaamd bezit en seniorenwoningen. De intenties zijn concreet, maar er lopen nog onderzoeken naar de (juridische/fiscale) aspecten.

De verduurzaming van Kortonjo, zoals opgenomen in de prestatieafspraken in Eindhoven, is nog niet van de grond gekomen als gevolg van het besluit om Kortonjo voor flexwonen in te zetten.

Ondanks de investeringen in duurzaamheid en de toename van energiezuinige woningen, gaat Wooninc. de doelstelling uit het convenant en de prestatieafspraken, om gemiddeld op label B te komen in 2021, waarschijnlijk niet halen. In 2018 heeft het bezit van Wooninc. gemiddeld energielabel C. Omdat Wooninc. door middel van uitruil veelal minder goed verduurzaamd bezit heeft overgenomen, heeft de visitatiecommissie Wooninc. toch een voldoende gegeven op dit onderdeel.

Wooninc. streeft naar lastenverlaging voor de huurder bij het verbeteren van de energieprestatie

De betaalbaarheid van het wonen heeft prioriteit in Eindhoven. Daarom streven de corporaties bij het verbeteren van de energieprestatie van bestaande woningen naar gelijkblijvende of lagere woonlasten. In de praktijk leveren de energetische verbeteringen bij groot onderhoud voor bewoners van Wooninc. meer wooncomfort en lagere energielasten op.

Wooninc. heeft in kaart gebracht waar haar impact het grootst is om duurzaamheidswinst te behalen

In Geldrop-Mierlo en Oirschot is in de prestatieafspraken opgenomen dat Wooninc. ook aandacht schenkt aan het energieverbruik in haar communicatie uitingen met de huurders. Met name ten behoeve van bewust gedrag op het gebied van energieconsumptie.

In 2017 is een duurzaamheidstraject gestart. Hierbij is met hulp van externen in kaart gebracht waar de impact van Wooninc. het grootst zal zijn, omdat daar de meeste duurzaamheidswinst te behalen valt. Hierbij is zowel naar de interne organisatie als naar het primaire proces gekeken. Veruit de grootste impact wordt veroorzaakt door de huurder als consument. Ondanks dat Wooninc. hier maar beperkt invloed op heeft, valt er nog winst te behalen door bewustwording op energiebesparing en duurzaam koopgedrag.

Wooninc. geeft nieuwe huurders tips hoe ze energie kunnen besparen. Ook via de communicatiekanalen, als de website, besteedt Wooninc. aandacht aan energiebesparing. In 2018

is Wooninc. daarnaast gestart met het ontwikkelen van een bewustwordingstraject met behulp van 'impact coaches'.

2.3.4 (Des)investeringen in vastgoed

7,5

Wooninc. presteert ruim voldoende op het vlak van (des)investeren in vastgoed. Zo heeft Wooninc. nieuwe sociale huurwoningen gerealiseerd en woningen gerenoveerd. Daarnaast heeft Wooninc. woningen verkocht, mede in het licht van de opgave voor middeninkomens.

Wooninc. realiseert 380 nieuwbouw sociale huurwoningen

Vanuit de wensportefeuille wil Wooninc. in de periode 2017 tot en met 2027 in totaal 600 woningen toevoegen. Het gaat vooral om appartementen met lift voor senioren. Om de wensportefeuille in balans te houden, moeten er ook nieuwe woningen voor de 'vrije doelgroep' komen, onder andere eengezinswoningen. Wooninc. heeft in de begroting opgenomen dat zij in de periode 2015 tot en met 2018 in totaal 339 nieuwe sociale huurwoningen gaat opleveren (Tabel 2.8).

In het licht van deze opgave heeft Wooninc. goed gepresteerd. In de periode 2015 tot en met 2018 heeft Wooninc. meer sociale huurwoningen opgeleverd dan begroot, namelijk 380.

Tabel 2.8 Aantal begrote en opgeleverde nieuwbouw sociale huurwoningen door Wooninc. (aantal woningen)

	Begroot	Opgeleverd
2015	36*	57
2016	36*	92
2017	159**	142
2018	108**	89 ¹⁴
Totaal	339	380

*Uitsplitsing sociale huur en geliberaliseerde huur is onbekend

**DAEB-huurwoningen/eenheden

De opgaven en prestaties voor de gemeenten Eindhoven, Geldrop-Mierlo en Oirschot worden in de navolgende paragrafen geduid.

In Eindhoven, als groeiende stad, neemt de behoefte aan sociale nieuwbouw toe. Het is de ambitie van partijen om (ook) woningen te bouwen in het segment goedkoop en betaalbaar, in een zekere mate van ruimtelijke spreiding over de stad (en de regio). In 2016 hebben gemeente en corporaties onderzocht wat de noodzakelijke productie is van sociale huurwoningen. Dit leidde tot de conclusie dat voor de periode 2016-2020 4.299 nieuwe sociale woningen/eenheden zouden moeten worden gerealiseerd door middel van transformatie en nieuwbouw.

In Eindhoven heeft Wooninc. uiteindelijk in totaal 176 nieuwbouw sociale huurwoningen en 32 intramurale wooneenheden opgeleverd in de periode 2015 tot en met 2018. Het gaat voornamelijk om woningen in het goedkope en betaalbare segment, conform de opgave op dit punt. De opgeleverde woningen in 2017 zijn het resultaat van de transformatie van Kortonjo. Hier heeft Wooninc. een bedrijfsruimte getransformeerd tot 92 studio's volgens het concept 'flexwonen'. Wooninc. heeft tot en met 2018 een beperkte bijdrage geleverd aan de gezamenlijke opgave in Eindhoven voor de realisering van nieuwbouw sociale huur.

In Geldrop-Mierlo is afgesproken dat Wooninc. in 2017 start met de realisatie van het project De Jonkvrouw: 227 woningen waarvan 38 studio's voor zorg (deelplan 1), 36 psychogeriatric-

¹⁴ Waarvan 32 intramurale eenheden.

eenheden (deelplan 2), 84 appartementen Wooninc.Plus (deelplan 3) en 69 vrije sector woningen (deelplan 4). Daarnaast is afgesproken dat Wooninc. in 2016/2017 samen met de gemeente werkt aan de herontwikkeling van het project De Wielewaal.

Wooninc. heeft in totaal 55 nieuwbouw sociale huurwoningen opgeleverd in Geldrop-Mierlo in de visitatieperiode. Het project De Jonkvrouw is nog in ontwikkeling en het project de Wielewaal is nog niet van de grond gekomen.

In Oirschot is onder meer afgesproken dat bij woningbouwontwikkelingen in de sociale huur een evenredige verdeling naar huurcategorie (goedkoop en middelduur) plaatsvindt. Daarnaast is afgesproken dat Wooninc. in 2017 en 2018 in Oirschot de volgende projecten realiseert:

- Barcelona: 47 woningen sociale huur;
- Leefdael: 50 woningen sociale huur;
- De Hille tweede fase: twaalf huur- en koopwoningen (vijf levensloopbestendig);
- Koolmond.

Wooninc. heeft in totaal 41 sociale huurwoningen opgeleverd in Oirschot in de periode 2015 tot en met 2018. Deze woningen bevinden zich, in overeenstemming met de opgave, allemaal in het betaalbare segment. De projecten Barcelona, Leefdael en De Hille zijn zoals afgesproken in ontwikkeling. Het project Koolmond is gerealiseerd.

Tabel 2.9 - Opgeleverde nieuwbouw sociale huurwoningen door Wooninc. in de gemeenten Eindhoven, Geldrop-Mierlo en Oirschot (aantal woningen)

	Eindhoven	Geldrop-Mierlo	Oirschot
2015	35	0	12
2016	0	55	10
2017	92	0	19
2018	81 ¹⁵	0	0
Totaal	208	55	41

Wooninc. renoveert 1.044 woningen in de periode 2015 tot en met 2018

Wooninc. heeft een eigen opgave voor het groot onderhoud aan in totaal 959 woningen in diverse gemeenten, waarvan 720 woningen in Eindhoven in 2018. In de prestatieafspraken in Eindhoven is daarnaast opgenomen dat Wooninc. in 2018 900 bestaande (seniore) wooneenheden door groot onderhoud gaat verbeteren. Uiteindelijk heeft Wooninc. in de periode 2015 tot en met 2018 groot onderhoud uitgevoerd bij 1.044 woningen.

Wooninc. heeft maatschappelijk vastgoed in bezit, passend binnen de wettelijke kaders

Wat betreft maatschappelijk vastgoed heeft Wooninc. de opgave niet gekwantificeerd. Er wordt gekeken naar de externe vraag en de eigen mogelijkheden van Wooninc.

Wooninc. heeft meerdere eenheden maatschappelijk vastgoed in bezit, met name dorps-, buurt- en ontmoetingscentra en gezondheidscentra, veelal in en rondom complexen met woningen in bezit van Wooninc. Wooninc. vindt dergelijke ruimten belangrijk, omdat ontmoeten en vitaliteit ermee worden gestimuleerd en eenzaamheid wordt tegengegaan. De voorzieningen worden veelvuldig gebruikt en kennen een positief maatschappelijk rendement. In 2016 en 2017 is het initiatief genomen om de buurt meer bij de voorzieningen te betrekken, waarmee het maatschappelijk rendement nog verder toeneemt. Waar dit minder is, wordt gekozen voor alternatief gebruik of

¹⁵ Waarvan 32 intramurale eenheden.

wordt het bezit afgestoten. In het licht van de herziene Woningwet is er tot op heden geen aanleiding voor Wooninc. om dit maatschappelijke bezit in zijn geheel af te stoten.

Wooninc. verkoopt huurwoningen, mede ten behoeve van de middengroepen

Wooninc. verkoopt een aantal woningen per jaar, ook in het kader van aanbod voor middengroepen. In dit kader heeft Wooninc. in totaal 249 huurwoningen verkocht in de periode 2015 tot en met 2018, waarvan een deel aan de zittende huurders.

Door de relatief lage verkoopprijzen, minimaal 90% van de taxatiewaarde, biedt Wooninc. starters op de woningmarkt perspectief op een eigen woning. Doordat de gemiddelde verkoopprijs van woningen is gestegen sinds 2017, bereikt Wooninc. haar financiële verkoopdoelstelling met minder verkopen.

In Eindhoven is afgesproken dat Wooninc. jaarlijks circa 45 tot 50 woningen verkoopt, als bijdrage aan de voorziening van middengroepen. In Geldrop-Mierlo is afgesproken dat Wooninc. jaarlijks circa tien bestaande eengezinswoningen aan de primaire doelgroep verkoopt. In Oirschot is afgesproken dat Wooninc. in principe geen woningen verkoopt. Alleen woningen met meer dan 195 woningwaarderingpunten komen eventueel in aanmerking.

Wooninc. heeft uiteindelijk in de periode 2015 tot en met 2018 in Eindhoven 210 huurwoningen verkocht. Dit komt gemiddeld neer op de afgesproken 45 tot 50 woningen per jaar. In Geldrop-Mierlo heeft Wooninc. in totaal 30 huurwoningen verkocht. Hiermee voldoet Wooninc. in voldoende mate aan de opgave. In Oirschot zijn in totaal vijf huurwoningen verkocht. De verkoop is conform afspraak beperkt.

Tabel 2.10 - Verkochte woningen door Wooninc. in Eindhoven, Geldrop-Mierlo en Oirschot (aantal woningen)

	Eindhoven	Geldrop-Mierlo	Oirschot
2015	68	8	3
2016	71	7	2
2017	41	10	0
2018	30	5	0

2.3.5 *Kwaliteit van wijken en buurten*

7,2

Op het vlak van de kwaliteit van wijken en buurten presteert Wooninc. ruim voldoende. Onder meer door activiteiten te faciliteren en zich direct in te zetten voor leefbaarheid, maar ook door huurders actief te betrekken.

Wooninc. zet zich goed in voor leefbaarheid binnen de kaders en mogelijkheden

Wooninc. geeft in 2018 gemiddeld € 125 per wooneenheid uit aan leefbaarheid. Ook is afgesproken dat Wooninc. bijdraagt aan bewonersactiviteiten die ten goede komen aan de eigen huurders dan wel betrekking hebben op het schoon, veilig en heel houden van de buurt, waarbij bewoners zich veelal ook zelf inzetten, bijvoorbeeld in Josephinehof in Geldrop-Mierlo.

In Eindhoven hebben de gemeente en corporaties afgesproken dat er in het kader van leefbaarheid onder andere wordt ingezet op het in stand houden van voorzieningen, het mogelijk maken van ontmoeting in de buurt en het ondersteunen van coöperatieve initiatieven van bewoners.

In Geldrop-Mierlo is in het kader van schoon, heel en veilig ook afgesproken dat Wooninc. zich gaat richten op het oplossen van overlastsituaties, het vergroten van het veiligheidsgevoel onder huurders en het verhogen van de woonkwaliteit van de directe woonomgeving.

Wooninc. heeft de afgelopen periode scherpere keuzes gemaakt op het gebied van leefbaarheid, en is nog meer teruggegaan naar de kerntaak. Wooninc. beperkt zich op dit punt tot zaken die huurders direct raken. Wooninc. faciliteert initiatieven en oplossingen om tot verbetering te komen, al dan niet met samenwerkingspartners en bewoners. Ook blijft Wooninc. signaleren.

Wooninc. heeft gedurende de visitatieperiode een bijdrage geleverd aan de fysieke omgeving door te zorgen voor de kwaliteit van de groenvoorzieningen in en om de gebouwen in bezit van Wooninc., maar met name ook door de aanwezigheid van voorzieningen in deze gebouwen die interactie en ontmoeting stimuleren. Ook zet Wooninc. Ergon in, het werkbedrijf in Eindhoven voor mensen met een kwetsbare positie op de arbeidsmarkt, om de noodzakelijke klussen op het gebied van leefbaarheid uit te voeren. Ook de huismeesters en de Klusbus worden hiervoor ingezet. De Klusbus komt op vaste dagen langs woongebouwen om kleine klusjes uit te voeren, zoals het verwisselen van de batterij in de brandmelder. Dit is een extra service aan de doelgroep, maar wordt ook ingezet om de huismeesters te ontlasten.

Daarnaast levert Wooninc. een bijdrage aan woonmaatschappelijk werk bij problemen 'achter de voordeur.' Dit gaat om het (laten) organiseren van activiteiten om vereenzaming tegen te gaan, om het (laten) organiseren van (financiële) begeleiding bij schulden, vervuiling, overlast of burenruzies, waarbij de consultants en huismeesters van Wooninc. zowel een signalerende functie als een oplossende functie hebben en hiervoor getraind worden. Ook faciliteert Wooninc. welzijnsmeldingen in 24 complexen, waardoor kan worden nagegaan hoe het gaat met deelnemende bewoners, bijvoorbeeld aan het begin van de dag. Verder is Wooninc. deelnemer in leefbaarheidsteams en maakt de corporatie gebruik van buurtbemiddeling.

Tot slot is veiligheid een belangrijke pijler voor Wooninc. De huismeesters leveren ook hierin een belangrijke bijdrage. De oudere huurders van Wooninc. vormen een kwetsbare doelgroep, niet alleen ten aanzien van onder meer criminaliteit of brand, maar ook als het gaat om sociale veiligheid. Mede als gevolg van de steeds toenemende extramuralisering en het langer zelfstandig thuis moeten wonen, neemt het belang van veiligheid alleen maar toe. Wooninc. zet een pakket van (preventieve) veiligheidsmaatregelen in dat zowel betrekking heeft op de 'hardware'-kant, te weten de gebouwen (door het toepassen van Politiekeurmerkmaatregelen), als de 'software'-kant door middel van jaarlijkse workshops en bijeenkomsten op het gebied van bewustwording rondom veiligheid. Op deze manier blijft Wooninc. ook met huurders in gesprek. In het kader van de 'hardware'-kant overweegt Wooninc. camerabeveiliging aan te brengen.

Wat betreft de leefbaarheid in de flexwoon-gebouwen is het prijzengeld van de Flexwonen Inspiratieprijs teruggeloeid naar Genderhof, voor sportfaciliteiten en diverse projecten zoals De Slappe Band, een voorziening voor fietsreparatie, en De Volle Buik, een project waarin overgebleven voedsel wordt ingezameld en gezamenlijk met buurtbewoners wordt bereid en gegeten. Verder heeft Wooninc. in project Kortonjo Laag jongeren aan senioren gekoppeld die ook in de omgeving wonen. Op deze manier doen de jongeren maatschappelijk iets terug voor hun woonomgeving.

Wooninc. zet zich in om bewoners actief te betrekken bij de buurt

In de prestatieafspraken is afgesproken dat de gemeenten en corporaties gaan samenwerken aan leefbaarheid met bewoners, door deze ook actief te betrekken bij het opstellen van beleid en activiteiten in de buurt. Om bewoners meer invloed te geven op hun directe leefomgeving zoeken

partijen steeds vaker naar vormen van co-creatie en coproductie. Alleen door ruimte te bieden voor meer zeggenschap kunnen bewoners invulling geven aan eigenaarschap.

Voorbeeld van het actief betrekken van huurders bij de omgeving en het stimuleren hiervan, zijn de kluswoningen Floraplein die Wooninc. verkocht heeft. Wooninc. licht toe dat een ander soort klant een positieve bijdrage kan leveren aan de leefbaarheid in de wijk. Zij kunnen in principe meer eigenaarschap tonen in de wijk, doordat zij als koper zich anders opstellen.

Verder organiseert Wooninc. onder meer samen met haar partners en huurders opschoondagen. In elke veiligheidsmeeting treedt ook een afgevaardigde van de SHW op. Deze jaarlijkse aandacht voor (sociale en fysieke) veiligheid in de dialoog met de huurders is bijzonder te noemen. In Merefelt hebben zij ook het convenant 'Zorgen voor veiligheid' getekend. Wooninc. heeft bovendien met SHW zogenaamde 'Doe Mee'-acties georganiseerd, in het kader van 'participatie nieuwe stijl'.

Wooninc. heeft de ontmoetingsruimten in haar wooncomplexen laten overnemen door Vitalis. Op deze manier faciliteert Wooninc. dat de ontmoetingsruimten in stand kunnen blijven in hun functie ten behoeve van de leefbaarheid en het verminderen van eenzaamheid. Ook zijn in de complexen van Wooninc. vrijwilligers actief om de leefbaarheid en gezamenlijke activiteiten te faciliteren.

Wooninc. is kartrekker van twee actiegebieden in Eindhoven

In Eindhoven is afgesproken dat corporaties, waar dit overeengekomen is, hun bijdrage leveren aan de uitvoering van actiewijkplannen en buurtcontracten 2015-2018. De corporaties vervullen in verschillende gebieden een voortrekkersrol. Wooninc. is kartrekker in de wijken 't Hool en Kerstroosplein. De projecten zijn in 2018 afgerond.

Daarnaast is Wooninc. in 2017 ook kartrekker geworden van Jagershoef; geen actiegebied, maar wel een gebied dat dreigt af te glijden. Eind 2018 zijn de resultaten gepresenteerd van een onderzoek naar de sociaal maatschappelijke vraag in relatie tot de aanstaande gebiedsontwikkeling. Wooninc. heeft, net als andere corporaties, na de zomer in 2018 de trekkersrol overgedragen aan de gemeente. De gemeente verlengt de actiegebieden tot en met 2019 in afwachting van nieuw beleid.

In 't Hool is gestart met wervingsacties om meer vrijwilligers te werven. Wooninc. werft zelf geen vrijwilligers meer, omdat dit niet tot de kerntaak behoort. Een partner van Wooninc. heeft deze taak overgenomen.

Wooninc. werkt aan het verminderen van woonoverlast

Corporaties en gemeente werken samen om woonoverlast zoveel mogelijk te verminderen in situaties waarbij onderlinge afstemming noodzakelijk is. De adressen van woonoverlast kunnen worden ingebracht in één van de twee woonoverlastteams. De woningcorporaties pakken vandalisme, vervuiling en woonfraude aan. Dit vindt plaats door aangifte bij vandalisme en het beëindigen van het huurcontract bij woonfraude. Bij vervuiling werkt men samen met het cluster Handhaving van de gemeente. In samenspraak wordt de vervuiler opgespoord en worden er passende maatregelen genomen.

In de praktijk werkt Wooninc. actief samen met partners aan het verminderen van overlast. In de periode 2015 tot en met 2018 heeft Wooninc. jaarlijks één tot twee woningen ontruimd wegens hennepkwekerijen.

2.4 Ambities

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

2.4.1 Wooninc.focus - perspectief op 2020 en 2021

In de periode van 2015 tot en met 2018 waren successievelijk twee ondernemingsplannen van kracht. Wooninc. heeft in 2012 een ondernemingsplan vastgesteld met de focus op de jaren tot 2020. In 2016 heeft Wooninc. het ondernemingsplan herijkt: Wooninc.focus 2021. In dit ondernemingsplan zijn de kaders en de ambities voor het handelen van Wooninc. voor de periode tot 2021 uiteengezet.

Allereerst worden de identiteit van Wooninc. en de belangrijkste (boven)lokale ontwikkelingen voor Wooninc. in het ondernemingsplan geduid. Daaropvolgend worden de visie en missie van Wooninc. besproken. De identiteit, visie, missies en de belangrijkste ontwikkelingen vormen samen de basis voor de ambities die Wooninc. vervolgens benoemt en uitwerkt.

De visie van Wooninc. laat zien dat de corporatie vooral huishoudens die niet in staat zijn zelf woonruimte te vinden, woonruimte wil bieden in wijken en buurten waar men goed kan wonen. De missie van Wooninc. is:

In het bijzonder mensen die vanwege beperkt inkomen daarvoor een beroep op ons doen, in MRE passende woonruimte bieden; onderscheidend zijn in zelfstandig wonen voor ouderen met voorzieningen voor welzijn en zorg.

Tegelijkertijd focust Wooninc. zich in het herijkte ondernemingsplan niet langer specifiek op het huisvesten van jongeren.

Wooninc. benoemt vervolgens de volgende ambities in het vigerende ondernemingsplan:

- Perspectief bieden op betaalbare woonruimte aan mensen die door hun inkomen of andere omstandigheid moeite hebben bij het vinden van woonruimte;
- Huishoudens met hogere inkomensniveaus reële kansen bieden op een passende woning in de vrije sector en op verbetering van hun woon- en leefsituatie;
- Naar vermogen zorgen voor de beschikbaarheid van een voldoende voorraad betaalbare woningen met een optimale kwaliteit;
- Nieuwbouw realiseren voor jongeren, ouderen en kwetsbare groepen, primair in de betaalbare sector (2012/2016), maar daarnaast ook in de vrije sector huur en koop (2016);
- Realiseren en beheren van kleinschalig maatschappelijk vastgoed met een wijkfunctie, voor zover dit een relatie heeft met de bewoners en/of bijdraagt aan de verhoging van de vastgoedwaarde;
- Voor zover dit in het vermogen ligt, investeren in een kleinschalige basisvoorzieningsstructuur in buurten en dorpen die bijdraagt aan de sociale en economische ontwikkeling van mensen en die ervoor zorgt dat zij daar veilig kunnen (blijven) wonen;
- Ouderen binnen het WoonincPlusVitalis- en het Wooninc.Plus-concept perspectief (blijven) bieden op zelfstandig wonen;
- De bewoners perspectief bieden op een woon- en leefomgeving waar het prettig wonen is, met aandacht voor duurzaamheid in brede zin;
- Zorgen voor een financieel gezonde onderneming;
- Creëren van waardeontwikkeling van het vastgoed;
- Samenwerkingsverbanden initiëren en continueren die bijdragen aan de doelstellingen;

- Een aansprekende werkgever zijn, waarin resultaatgericht werken centraal staat en de medewerkers zich optimaal kunnen ontwikkelen.

2.5 Ambities in relatie tot de opgaven

7

In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als zij eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties heeft en deze passen bij de externe opgaven in het werkgebied. De visitatiecommissie constateert dat wordt voldaan aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de aansluiting bij relevante signalen uit de omgeving, de eigen mogelijkheden en het actief hanteren van de ambities in praktijk.

Het ondernemingsplan 2012 en het herijkte ondernemingsplan 2016 geven de maatschappelijke, operationele en financiële doelen van Wooninc. weer. Daarbij is de mening en input van belanghebbenden meegenomen, onder meer verkregen via de Raad van Advies en tijdens de stakeholdersdag die Wooninc. jaarlijks organiseert. De opgenomen ambities en doelen in het ondernemingsplan zijn voorzien van een beknopte en heldere onderbouwing en verantwoording. De ambities sluiten aan bij de externe opgave en ontwikkelingen in de regio.

Een voorbeeld hiervan is de toevoeging op de missie in het herijkte ondernemingsplan gericht op ouderenhuisvesting. In het licht van de externe ontwikkelingen, onder meer op het gebied van wonen, zorg en welzijn, werd duidelijk dat het niet haalbaar is dat alle corporaties kwalitatief goede seniorenhuisvesting kunnen aanbieden en realiseren. Wooninc. heeft zich dit daarom wél ten doel gesteld.

Wooninc. heeft als het gaat om ouderenhuisvesting een intensieve samenwerking met Vitalis WoonZorg Groep opgezet en uitruil van bezit met collega-corporaties geïnitieerd.

Samenvattend concludeert de visitatiecommissie dat Wooninc. de keuzes voor haar ambities in relatie tot de externe opgaven onderbouwt en hiermee aansluit bij de relevante signalen uit de omgeving en de eigen mogelijkheden. Wooninc. handelt in beleid en praktijk naar de eigen ambities. Op deze manier draagt Wooninc., binnen de financiële mogelijkheden en externe ontwikkelingen, bij aan de maatschappelijke opgaven in het werkgebied.

2.6 Beoordeling

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

Tabel 2.11 Presteren naar Opgaven en Ambities

Prestatieveld	Cijfer	Weging	Eindcijfer
Prestaties in het licht van de opgaven			
Huisvesten van de primaire doelgroep	7,5	7,3	75%
Huisvesten van bijzondere doelgroepen	7,8		
Kwaliteit van woningen en woningbeheer	6,6		
(Des)investeren in vastgoed	7,5		
Kwaliteit van wijken en buurten	7,2		
Ambities in relatie tot de opgaven	7	25%	7,2

3 Presteren volgens Belanghebbenden



3.1 Inleiding

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

3.2 Betrokkenheid bij de maatschappelijke visitatie

Op basis van methodiek 5.0 zijn zowel de huurdersvertegenwoordiging SHW als de gemeenten Eindhoven, Oirschot en Heeze-Leende afzonderlijk via een persoonlijk interview betrokken bij de maatschappelijke visitatie. Daarnaast zijn de Raad van Advies, collega-corporaties en zorginstelling Vitalis WoonZorg Groep als maatschappelijke partners betrokken. De Raad van Advies is een door Wooninc. ingesteld orgaan dat het bestuur van Wooninc. gevraagd en ongevraagd voorziet van advies op een breed scala aan onderwerpen. Vitalis WoonZorg Groep is geselecteerd omdat dit een belangrijke partner van Wooninc. betreft, waarvan bovendien vastgoed is overgenomen tijdens de visitatieperiode.

In bijlage 3 is opgenomen welke personen namens de belanghebbenden zijn betrokken.

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

3.3 Beoordeling

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

3.3.1 Prestaties

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

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

Tabel 3.1 Presteren volgens Belanghebbenden

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

Huisvesten van de primaire doelgroep

7,1 De belanghebbenden zijn over het algemeen tevreden over de inzet van Wooninc. op dit onderdeel, met name met betrekking tot de inzet voor betaalbaarheid en beschikbaarheid. De gemeente is kritischer vanwege het toepassen van de maximaal mogelijke huurverhoging.

Stichting Huurdersplatform Wooninc. (SHW)

SHW geeft aan dat Wooninc. beperkt wordt in wat zij kan doen, mede door de wet- en regelgeving en de financiële mogelijkheden. Desalniettemin presteert Wooninc. in de ogen van SHW goed als het gaat om de huisvesting van de primaire doelgroep. Zo werkt Wooninc. goed en gericht aan de beschikbaarheid en de betaalbaarheid voor de primaire doelgroep en middeninkomens. Omdat de betaalbaarheid belangrijk is voor huurders, beperkt Wooninc. de huurverhogingen. Ook wordt het gewaardeerd dat Wooninc. uitlegt waarom iets niet binnen de mogelijkheden ligt.

SHW vindt het verder positief dat Wooninc. een voorloper is bij het ontwikkelen van flexwonen, al draagt de corporatie dat niet zo uit. De doelstelling van flexwonen is het bevorderen van de doorstroming. Daarnaast zet Wooninc. zich ook actief in om statushouders te huisvesten.

Gemeenten

De gemeenten geven een wat gemengd beeld. Eindhoven is bijvoorbeeld kritischer op dit onderdeel dan de overige gemeenten, maar beoordeelt het toch met een voldoende. De gemeente geeft als reden dat Wooninc. de maximaal toegestane huurverhoging toepast en relatief kleine nieuwbouwwoningen realiseert voor relatief hoge huurprijzen. Klachten van huurders hierover bereiken de gemeente.

De gemeente Oirschot geeft aan dat Wooninc. haar best doet voor het huisvesten van de primaire doelgroep. De corporatie is actief in de gemeente, zet in op het creëren van doorstroming en probeert de huren laag te houden. Wel zou de gemeente graag een versnelling zien in de realisatie van beschikbaarheid van sociale huurwoningen, met name voor jongeren en Oirschotse huishoudens.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden zijn tevreden over de prestaties op dit onderwerp.

Raad van Advies

De Raad van Advies (RvA) geeft aan dat Wooninc. het huisvesten van de primaire doelgroep goed doet en dat Wooninc. creatief kijkt naar wat er mogelijk is binnen de kaders van onder meer financiën, regelgeving en opgaven.

Verder merkt de RvA op dat het positief is dat Wooninc. woningen met verschillende typen huur (goedkoop-betaalbaar-duur) in de buurten probeert te mengen.

Collega-corporaties

De collega-corporaties geven aan dat Wooninc. zich inzet voor de primaire doelgroep. Er is echter wel sprake van een relatief hoge gemiddelde huurprijs en streefhuur in vergelijking met de andere corporaties.

Binnen de beperkte financiële mogelijkheden doet Wooninc. wat zij kan en zoekt hierin de samenwerking op. Zo worden bijvoorbeeld plannen en projecten overgedragen aan collega-corporaties als Wooninc. deze zelf niet kan realiseren en wordt er gekeken naar mogelijkheden om niet verduurzaamd bezit te ruilen voor bezit geschikt voor senioren.

Huisvesten van bijzondere doelgroepen

7,9

De belanghebbenden zijn over het algemeen tevreden over de inzet voor bijzondere doelgroepen. Wooninc. is van oudsher sterk in het huisvesten van ouderen.

Stichting Huurdersplatform Wooninc.

De SHW geeft aan dat Wooninc. goed inzet op de huisvesting van bijzondere doelgroepen, en merkt op dat dit goed aansluit op het beeld dat vooral seniorenhuisvesting, inclusief het faciliteren van zorg, belangrijk is voor Wooninc.

Gemeenten

De gemeenten Eindhoven en Oirschot geven aan dat Wooninc. zich goed inzet voor de huisvesting van bijzondere doelgroepen, met name senioren en woonwagenbewoners. Hierbij werkt Wooninc. ook samen met bijvoorbeeld zorgorganisaties.

Overige belanghebbenden

Raad van Advies

De RvA geeft aan dat Wooninc. zich sterk inzet voor ouderenhuisvesting. Wooninc. is dé partij in Eindhoven die zich op dit onderwerp profileert, onder meer door verder te kijken dan alleen naar de woningen.

Wat betreft de huisvesting van andere bijzondere doelgroepen zet Wooninc. zich ook goed in, bijvoorbeeld door woonmogelijkheden met voorzieningen te creëren. De RvA geeft aan dat Wooninc. hierin meer doet dan andere corporaties in de regio, maar dat er nog wel een stap bij zou mogen worden gezet. De RvA erkent dat dit lastig is, onder meer door de beperkte financiële mogelijkheden van corporaties en de geringe mogelijkheden die de gemeenten bieden. Maar Wooninc. zou hierin wel actiever kunnen meedenken en andere corporaties meer kunnen stimuleren.

Collega-corporaties

De collega-corporaties geven aan dat Wooninc. zich goed inzet voor de huisvesting van ouderen. Er is met name waardering voor de dienstverlening voor senioren die wordt geboden. Daar staat wel een hoge huurprijs tegenover, maar de prijs-kwaliteit voor deze doelgroep is goed.

Vitalis

Wooninc. heeft gekozen voor ouderen en handelt daar ook naar; Vitalis heeft hier waardering voor.

Kwaliteit van woningen en woningbeheer

7,5

Over het algemeen zijn de belanghebbenden tevreden over de woningkwaliteit van Wooninc. Over het onderwerp duurzaamheid zijn de meningen verdeeld. De SHW geeft bijvoorbeeld aan dat Wooninc. nog beter beleid kan ontwikkelen op het gebied van duurzaamheid.

Stichting Huurdersplatform Wooninc.

SHW geeft aan dat Wooninc. zich goed inzet voor de kwaliteit van woningen en woningbeheer. Aangegeven wordt dat Wooninc. wat betreft onderhoud goed op weg is en dit als een van de besten in Eindhoven oppakt. Een kanttekening is dat Wooninc. ervoor moet waken dat te veel onderhoud wordt uitgesteld. SHW heeft het bestuur hierop al een aantal keren kritisch geattendeerd.

SHW geeft verder aan dat Wooninc. nog slagen te maken heeft op het gebied van duurzaamheid. Duurzaamheid wordt weliswaar meegenomen bij het onderhoudsprojecten, maar beleid op dit punt is nog in ontwikkeling. Positief is verder dat Wooninc. werkgroepen van huurders inzet bij het verduurzamen van woningen. Dit wordt zeer gewaardeerd. Wooninc. krijgt daarom van SHW een 7 voor haar duurzaamheidsmaatregelen en een 8 voor het proces om daartoe te komen en de keuzes die daarin gemaakt worden.

Gemeenten

De beoordeling van de kwaliteit van woningen en woningbeheer door de gemeenten varieert. De gemeenten Eindhoven en Oirschot beoordelen de kwaliteit van woningen en woningbeheer door Wooninc. met een voldoende. De gemeente Oirschot heeft wel de kanttekening dat de beperkte bijdrage aan de verduurzamingsopgave een zorg is voor de gemeente Oirschot. Hierin zou de gemeente graag gezamenlijk optrekken met Wooninc.

De gemeente Heeze-Leende geeft aan dat Wooninc. goed presteert op het vlak van de kwaliteit van woningen en woningbeheer. In het oog springt de transformatie van een voormalig klooster naar woningen. Het transformatieproces is transparant en de bewoners weten waar zij aan toe zijn.

Overige belanghebbenden

Raad van Advies

De RvA geeft aan dat Wooninc. zich inzet voor het onderhoud en de kwaliteit van woningen, maar kan vanwege het ontbreken van detailinzicht hiervoor geen specifiek cijfer geven. De RvA heeft wel meer zicht op de inzet op duurzaamheid. Wooninc. heeft namelijk in 2017 een RvA-bijeenkomst belegd specifiek over het onderwerp 'duurzaamheid'. In deze bijeenkomst is onder meer gesproken over ad hoc duurzaamheidsmaatregelen in nieuwbouw en het plaatsen van zonnepanelen. Daarnaast is gesproken over ketensamenwerking, die de lokale of duurzame inkoop van producten mogelijk zou moeten maken. De RvA waardeert het dat Wooninc. het onderwerp duurzaamheid via verschillende wegen wil benaderen.

Collega-corporaties

De collega-corporaties geven aan dat de woningkwaliteit en duurzaamheid in het bezit van Wooninc. soms te wensen overlaat, vooral in relatie tot de huurprijs. Dit komt mede door de financiële situatie waarin Wooninc. zich bevindt, zie toelichting bij *huisvesting van de primaire doelgroep*.

Vitalis

Het is in de samenwerking met Wooninc. soms lastig om de individuele onderhoudsfilosofieën te koppelen aan de gezamenlijke en bredere strategie op het gebied van ouderenhuisvesting. Doel is om samen tot een meerjarenplan te komen. De bereidheid en wil om te leren is bij Wooninc. op dit vlak groot, de concrete uitvoering soms iets minder.

(Des)investeren in vastgoed

7,5

De belanghebbenden zijn zeer tevreden over de inspanningen van Wooninc. voor het uitbreiden en behouden van het vastgoed. Met name de grootschalige renovatieprojecten worden gewaardeerd. Het wordt ook als positief ervaren dat Wooninc. ondanks verminderde financiële mogelijkheden actief op zoek blijft naar investeringslocaties.

Stichting Huurdersplatform Wooninc.

Wat betreft het (des)investeren in vastgoed geeft SHW aan dat Wooninc. doet wat is afgesproken in de prestatieafspraken. Er zou wel meer nieuwbouw gerealiseerd mogen worden, maar gezien de financiële mogelijkheden presteert Wooninc. goed. SHW vindt dat Wooninc., als er meer middelen beschikbaar zouden zijn, meer zou moeten investeren. Positief is wel dat Wooninc. het aantal seniorenwoningen uitbreidt, door onder meer via uitruil met collega-corporaties.

Verder wordt aangegeven dat Wooninc. bezig is met grote renovatieprojecten. De samenwerking tussen de corporaties in Eindhoven daaromtrent is prima en Wooninc. wendt deze samenwerking in de ogen van SHW goed aan. Zo onderzoeken Wooninc. en collega-corporaties bijvoorbeeld het uitruilen van woningen, waarbij woningen met een slechter energielabel (rood) voor woningen met een betere energieprestatie (groen) worden vervangen.

Gemeenten

De gemeenten Eindhoven en Oirschot geven aan dat Wooninc. ruim voldoende presteert ten aanzien van het (des)investeren in vastgoed. Het wordt gewaardeerd dat Wooninc. ondanks de beperkte financiële ruimte heeft geïnvesteerd en woningen heeft kunnen toevoegen aan de voorraad. Opgemerkt wordt dat de slagkracht op dit moment lager is, waardoor de realisatie van projecten wordt uitgesteld. Goed is wel dat Wooninc. de samenwerking met andere corporaties zoekt, om in de breedte toch een bijdrage te kunnen blijven leveren aan de regio.

Overige belanghebbenden

Raad van Advies

Op het gebied van (des)investeren in vastgoed geeft de RvA aan dat Wooninc. stevig renoveert; de RvA heeft de indruk dat dit ook goed gaat.

De RvA heeft Wooninc. geadviseerd meer nieuwbouw te plegen, maar er zijn beperkte mogelijkheden vanuit de gemeenten om het aantal sociale huurwoningen uit te breiden. Dit is met name een politieke aangelegenheid. Binnen deze context denkt Wooninc. wel creatief en positief

na en zoekt de corporatie naar wat wel mogelijk is om zich in te kunnen blijven zetten voor de doelgroep.

Collega-corporaties

De collega-corporaties geven aan dat de investeringen van Wooninc. in de woningvoorraad, gezien de financiële situatie, ruim voldoende is. De collega-corporaties in Eindhoven geven echter ook aan dat zij geen inzicht hebben in de investeringen van Wooninc. in de regio.

Daarnaast wordt opgemerkt dat Wooninc. relatief meer risico neemt dan andere corporaties. Wooninc realiseert bijvoorbeeld projecten waarvan zij in de ogen van de collega-corporaties de gevolgen over een langere periode niet voldoende overziet, zoals het realiseren van Heijmans-One-woningen.

Kwaliteit van wijken en buurten

7,7

De belanghebbenden zijn zeer tevreden over de inzet van Wooninc. op dit punt. Het wordt gewaardeerd dat Wooninc. ondanks de beperkingen van de Woningwet, toch inzet blijft plegen om bijvoorbeeld de leefbaarheid te verhogen. Wooninc. werkt hierbij ook goed samen met andere partijen.

Stichting Huurdersplatform Wooninc.

De SHW vindt de inzet op de kwaliteit van wijken en buurten door Wooninc. over het algemeen goed. SHW geeft aan dat leefbaarheid belangrijk is voor de huurders. Tegelijkertijd is leefbaarheid voor corporaties een moeilijke zaak, onder meer door overheidsmaatregelen, veranderingen in de maatschappij en financiële (on)mogelijkheden. De SHW waardeert het dat Wooninc. desondanks toch nog actief inzet op bijvoorbeeld het voorkomen van overlast en openstaat voor opmerkingen en kritiek op dit punt.

Gemeenten

De gemeenten geven een gemengd beeld op dit onderdeel. Eindhoven is van mening dat Wooninc. niet zichtbaar is in de wijken en de stad en beoordeelt de inzet met een onvoldoende. De financiële situatie is weliswaar beperkend en bekend, maar vanuit een eigen visie en geloof moet Wooninc. meer voor de doelgroep kunnen doen.

Daarentegen heeft de gemeente Oirschot het idee dat Wooninc. zich goed inzet voor de kwaliteit van wijken en buurten. Bijvoorbeeld de actieve inzet van een huismeester, en er wordt ook duidelijk meer ingezet op buurtbemiddeling. Daarnaast maakt Wooninc. goed gebruik van lokale contacten en netwerken om de opgaven in te vullen.

De gemeente Heeze-Leende is ook positief op dit punt en geeft aan dat Wooninc. openstaat voor gesprekken over beheer en onderhoud in de wijken als er problemen zijn.

Overige belanghebbenden

Raad van Advies

De RvA waardeert de inspanningen die Wooninc. levert om zich te kunnen blijven inzetten voor de kwaliteit en leefbaarheid van wijken en buurten waar zij bezit heeft. Wooninc. kijkt hierbij verder dan huisvesten en wonen, zij faciliteert ook activiteiten, voorzieningen en zorg. Activiteiten die niet meer zelf uitgevoerd mogen worden, worden nu bijvoorbeeld via Stayinc. georganiseerd.

De RvA heeft Wooninc. vijf jaar geleden uitgedaagd om creatieve oplossingen te bedenken om zich in te kunnen blijven zetten op het sociale vlak. De RvA waardeert het dat Wooninc. daadwerkelijk op zoek is gegaan, activiteiten heeft ontplooid en blijft zoeken naar mogelijkheden.

De overige belanghebbenden hebben onvoldoende zicht op dit onderwerp om een oordeel te geven.

3.3.2 Relatie en communicatie

8,2

De belanghebbenden zijn zeer tevreden over de relatie die zij met Wooninc. hebben. Er is sprake van laagdrempelig contact en Wooninc. toont duidelijk de belanghebbenden serieus te nemen in hun rol.

Stichting Huurdersplatform Wooninc.

De SHW is erg tevreden over de relatie en communicatie met Wooninc. Aangegeven wordt dat de situatie een aantal jaar geleden lastiger was, toen er binnen Wooninc. verschillende tegengestelde culturen bestonden. Hierin heeft Wooninc. een ontwikkeling doorgemaakt, waarbij onder meer de organisatie en de samenwerking met SHW verbeterd is. Wooninc. geeft steeds meer ruimte aan bijvoorbeeld de SHW om haar positie en rol te pakken.

SHW geeft ook aan dat Wooninc. in haar communicatie open en eerlijk is. Daarnaast zijn zaken aan te kaarten, van beide kanten, bijvoorbeeld de huurverhoging. Verder zijn er korte lijnen en een verbeterde relatie omdat partijen elkaar beter hebben leren kennen. Hierdoor kan men makkelijker schakelen en beter bij elkaars standpunten en posities aansluiten.

Gemeenten

De gemeenten beoordelen de relatie en communicatie met Wooninc. als goed. Aangegeven wordt dat de relatie met Wooninc. de afgelopen jaren is verbeterd, al blijft de samenwerking vooral pragmatisch. Wooninc. heeft oog voor de maatschappelijke opgaven in de regio en is goed aanspreekbaar op ontwikkelingen binnen de samenleving. De corporatie komt afspraken altijd na en is betrouwbaar en transparant. Als vanzelfsprekend toont Wooninc. zich zo nu en dan tevens zakelijk, maar Wooninc. houdt de balans met de maatschappelijke overwegingen goed in evenwicht.

De gemeente Eindhoven geeft aan dat de corporaties in de gemeente voorheen vooral bezig waren zich afzonderlijk te profileren, waar nu meer wordt ingezet op samenwerking vanuit diversiteit. Wooninc. is binnen de gemeente een constructieve corporatie die meedenkt met de gemeente.

Overige belanghebbenden

Raad van Advies

De RvA is erg tevreden over de relatie met Wooninc. De raad voelt zich serieus genomen. De RvA waardeert het dat Wooninc. bereid is om verder te kijken dan de stenen, iets waar de directeur-bestuurder voor wordt geprezen. Daarnaast loopt ook de communicatie goed.

Collega-corporaties

De collega-corporaties geven aan dat de relatie en communicatie met Wooninc. gedurende de visitatieperiode transparanter en directer is geworden. De samenwerking tussen de corporaties in de regio Eindhoven is oprecht en prettig. De intentie is om de maatschappelijke opgave als partners aan te pakken, niet als concurrenten. Daarnaast wordt het gewaardeerd dat Wooninc. ook

verantwoordelijkheden en taken op zich neemt in de regionale afspraken en verordeningen en dat afspraken worden nagekomen.

De collega-corporaties vinden de bestuurder van Wooninc. zeer benaderbaar en bereikbaar. Men vindt elkaar op onderwerpen en opgaven die lokaal van belang zijn, zowel in de steden als in de regio. Op tactisch en operationeel niveau is echter nog ruimte voor verbetering, met name voor de activiteiten in de regio.

Vitalis

Vitalis geeft aan dat de relatie tussen Vitalis en Wooninc. zich positief ontwikkelt. Op alle niveaus in de organisatie is de samenwerking in gang gezet. Op zowel bestuursniveau en managementniveau als uitvoeringsniveau zijn er goede contacten en weten partijen elkaar te vinden.

3.3.3 Invloed op beleid

7,7

De belanghebbenden zijn over het algemeen (zeer) tevreden over de wijze waarop Wooninc. hen betreft bij beleidsvorming en uitvoering. Een kanttekening is dat sommige belanghebbenden wat meer aan de voorkant van het beleidsproces betrokken willen worden.

Stichting Huurdersplatform Wooninc.

SHW geeft aan dat Wooninc. ervoor openstaat om met de huurdersvertegenwoordiging in gesprek te gaan en te reflecteren. De rollen zijn steeds duidelijker, waardoor er voor beide partijen meer ruimte is om te opereren. Wooninc. betreft SHW goed bij haar beleid, bijvoorbeeld via de stakeholdersdag.

SHW waardeert het ook dat Wooninc. flexibel omgaat met de veranderende context en maatschappij en in dat kader ook gezamenlijk met de SHW wil nadenken over nieuwe oplossingen. Wat betreft het huisvestingsbeleid in het algemeen en de huurverhoging in het bijzonder staat Wooninc. open voor goede argumenten van bijvoorbeeld de SHW.

Gemeenten

De gemeenten geven aan dat ze invloed op beleid hebben bij Wooninc. Bij verschillen van inzicht wordt samen gezocht naar een oplossing. Wooninc. toont dan professionaliteit en een gezonde balans tussen zakelijk en maatschappelijk.

Ook geven de gemeenten aan dat de corporatie openstaat voor kritiek en mogelijke veranderingen en aanpassingen in het eigen beleid. Eerder werd erg vanuit een tegenstelling gezocht naar oplossingen, maar tegenwoordig is dit ontwikkeld naar een situatie waarin meer met elkaar en vanuit dezelfde opvattingen wordt onderzocht wat er moet gebeuren.

Wooninc. heeft daarmee ook een goede invloed op het beleid van bijvoorbeeld de gemeente Eindhoven. Wooninc. geeft namelijk aan wat de gemeente op bepaalde punten moet oppakken en welke andere opties mogelijk interessant zijn.

Een kanttekening is dat de gemeente Oirschot graag meer aan de voorkant van het proces betrokken wil zijn bij de beleidskaders van Wooninc., om een opgave als duurzaamheid gezamenlijk op te kunnen pakken. Daarnaast mag Wooninc. transparanter en duidelijker zijn in haar bijdrage, zodat de gemeente weet wat zij kan verwachten van Wooninc. SMART geformuleerde prestatieafspraken zouden hieraan kunnen bijdragen.

Overige belanghebbenden

Raad van Advies

De RvA geeft aan actief te worden betrokken bij het beleid van Wooninc. en hier ook inspraak in te hebben. De raad prijst Wooninc. voor het meedenken en het meegaan in de creatieve ideeën en adviezen van, onder andere, de RvA.

De RvA komt drie keer per jaar bij elkaar met het bestuur van Wooninc. Voor dergelijke bijeenkomsten kan de RvA ook onderwerpen aandragen. Tijdens deze overleggen wordt er vanuit Wooninc. advies gevraagd aan de RvA. In het overleg erna wordt teruggekoppeld wat er met het advies gedaan is. Daarnaast wordt de RvA uitgenodigd voor bijzondere bijeenkomsten zoals de jaarlijkse stakeholdersdag.

Collega-corporaties

Collega-corporaties geven aan dat Wooninc. openstaat voor invloed op haar beleid. Wooninc. staat voor het algemeen belang en is bereid hiervoor het eigen beleid aan te passen en om kennis te delen. Uitgangspunt in de samenwerking is het creëren van meerwaarde voor bewoners. Wooninc. zou op onderwerpen waarvoor zij kartrekker is, nog proactiever verbinding en samenwerking kunnen zoeken met collega-corporaties, om het eigen profiel en de bijdrage aan de regio te versterken.

Vitalis

Wooninc. staat, binnen de samenwerking met Vitalis, open voor invloed op haar beleid. Zo is er maandelijks overleg rondom het klantencentrum. Ook is er regelmatig overleg over de gezamenlijke ontwikkeling van nieuwe concepten. Daarnaast staat Wooninc. ook steeds meer open voor nieuwe initiatieven op het gebied van welzijn, zoals bijvoorbeeld deelname aan de Dutch Design Week.

3.4 Boodschap

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

3.4.1 Goede punten en verbeterpunten

Stichting Huurdersplatform Wooninc.

SHW geeft aan goed betrokken te worden bij de prestatieafspraken en bij het beleid van Wooninc. Daarin wordt gezien dat Wooninc. in alle gemeenten een constante factor is. Wooninc. staat voor het eigen beleid en kan gemaakte keuzes uitleggen. Wooninc. kijkt ook echt waar de huurders behoefte aan hebben en zet zich daarvoor in. Daarnaast wordt het erg gewaardeerd dat de nuchterheid, eerlijkheid en transparantie bij Wooninc. zorgt voor resultaat.

SHW geeft Wooninc. mee dat de klachtafhandeling van huurders nog wel verbeterd kan worden. In het directe en initiële contact zou Wooninc. actiever mogen reageren. Verwachtingenmanagement en duidelijkheid is immers van belang voor huurders. SHW merkt op dat huurders over het algemeen tevreden zijn, maar enkele incidenten kunnen wel voor negatieve beeldvorming zorgen. Dit kan voorkomen worden. Verder wordt opgemerkt dat Wooninc. de werkplek/het kantoor zou mogen verbeteren en meer uitstraling zou kunnen geven. Positief is dat Wooninc. hier al mee bezig is. In dit kader mag ook de binding met Vitalis (klantencentrum tegenover Wooninc.) worden versterkt.

Daarnaast geeft SHW aan dat Wooninc. op het gebied van samenwerking en fusies in de toekomst vooraf nog betere afspraken zou kunnen maken over wat Wooninc. wel en niet gaat doen.

Gemeenten

Door de gemeenten wordt de daadkracht van Wooninc. aangeduid als een sterk punt. Als er met Wooninc. een afspraak wordt gemaakt, wordt deze altijd nagekomen. Wooninc. zet in de afspraken ook in op het behalen van een optimaal resultaat. Daarnaast is de samenwerking met Wooninc. prettig, open en helder en weten de gemeenten wat ze aan Wooninc. hebben, Wooninc. is rolvast. Tot slot wordt genoemd dat Wooninc. een professionele corporatie is.

Als verbeterpunt noemt de gemeente Eindhoven dat Wooninc. in de toekomst meer moet aanhaken op de stad, om zodoende de verbinding met de stad en haar inwoners te vergroten. De gemeente Oirschot zou graag proactiever vanuit Wooninc. betrokken worden om mee te denken en in gezamenlijkheid de opgaven in te vullen.

Overige belanghebbenden

Raad van Advies

De RvA geeft aan dat Wooninc. erg actief is op het brede vlak van ouderenhuisvesting. Daarnaast wordt gewaardeerd dat Wooninc. inzet op schaalvergroting en dat Wooninc. de dorpen ingaat; het is belangrijk om ook in de regio actief te zijn.

Collega-corporaties

De collega-corporaties waarderen de focus op ouderenhuisvesting die Wooninc. heeft aangebracht in haar profiel. Wooninc. levert zowel passende woonruimte als de bijbehorende dienstverlening. Verder wordt de ontwikkeling gewaardeerd die Wooninc. doormaakt richting een corporatie die meer openstaat voor samenwerking, de relatie met Wooninc. is goed. Daarnaast is er bewondering voor de lage beheerkosten van Wooninc. waarmee zij haar taken volbrengt.

De collega-corporaties benoemen een aantal verbeterpunten voor Wooninc. Onder meer wordt benoemd dat Wooninc. transparanter en duidelijker zou mogen zijn naar de collega-corporaties in wat zij doet en waar zij naar toe werkt, zowel op het onderwerp ouderenhuisvesting, maar ook voor de andere sociale doelgroepen en Stayinc.

Wooninc. zou ten aanzien van inzet in de regio de andere corporaties proactief meer kunnen betrekken, meenemen en afstemming kunnen zoeken bij keuzes die gemaakt zijn en gemaakt gaan worden, met als uitgangspunt de regionale maatschappelijke opgaven.

Vitalis

De samenwerking en het gezamenlijke klantencentrum stemmen tot tevredenheid. Aangegeven wordt dat Wooninc. echt de wil heeft om de samenwerking verder te ontwikkelen.

3.4.2 Advies

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

Stichting Huurdersplatform Wooninc.

- De samenwerking tussen Wooninc. en de andere corporaties in Eindhoven is uitstekend, maar mag verder verbeterd en geïnnoveerd worden. Het belang van de huurder moet voorop blijven staan;

- Ouderen kunnen een lastige doelgroep zijn, omdat ze veel verwachtingen hebben en tegelijkertijd soms passief kunnen zijn. SHW wil Wooninc. meegeven dat Wooninc. meer een appel op de ouderen zelf zou mogen doen; ouderen kunnen ook kijken wat ze zelf kunnen doen om bijvoorbeeld de leefbaarheid te verbeteren;
- Wooninc. is een nuchtere corporatie, die doet wat er kan. Wooninc. mag wel meer uitdragen wat ze goed doet; 'be good and tell it';
- Blijf nuchter, eerlijk en transparant.

Gemeenten

- Vergeet in de regio de doelgroepen anders dan senioren niet;
- Ga voor 1 juli 2019 met de gemeente Oirschot aan tafel gaat om de maatschappelijke opgaven rondom beschikbaarheid op te lossen en aan te pakken. Geef hierin ook ruimte en duidelijkheid als opgaven niet door Wooninc. ingevuld kunnen worden;
- De indruk bestaat dat er druk staat op de organisatie bij Wooninc., waardoor er mensen uitvallen. Bij de gemeente wordt ervaren dat er daardoor minder continuïteit in projectleiding is, waardoor vertraging ontstaat;
- De gemeente Heeze-Leende zou een grotere rol van Wooninc. wensen, omdat meerdere actieve corporaties in een gemeente tot gezonde concurrentie leidt.

Overige belanghebbenden

Raad van Advies

- Voor bijzondere doelgroepen, niet de ouderen, zou Wooninc. nog een tandje bij kunnen zetten door meer woonruimten te realiseren. Probeer hierin creatief te zijn en een oplossing te vinden, zo nodig met collega-corporaties;
- Om iets te bereiken, moet men soms tegen de regelgeving in durven gaan. Blijf dat doen;
- Ga voor ouderenhuisvesting ook kijken naar een ander idee of nieuwe filosofie over wonen. Vereenzaming is ook bij deze doelgroep een probleem. Probeer voor het mixen van wonen creatieve oplossingen te vinden. Welzijnspartijen zouden hier ook een belangrijke (trekkers)rol in moeten hebben.

Collega-corporaties

- Het doel en de beoogde ontwikkeling van Wooninc. met Stayinc. is nog moeilijk te duiden. Hierin zouden de collega-corporaties graag inzicht krijgen, ook in relatie tot afstemming rondom de gezamenlijke regionale opgaven;
- Onderzoek hoe de organisatie financieel gezonder te maken is, zonder heilige huisjes. Op deze manier kan Wooninc. een maximale bijdrage leveren, in plaats van de huidige optimale bijdrage;
- Het idee bestaat dat men bij Wooninc. af moet van het idee dat alles alleen maar goed mag gaan in de organisatie. Interne ontwikkeling richting het benoemen van ook kleinere problemen en meer transparantie van onderuit de organisatie. Dit speelt bij meerdere corporaties.

Vitalis

- De klanttevredenheid is tegenwoordig hoger. De communicatie met klanten en het oppakken van zaken zijn echt in ontwikkeling. Zet deze opwaartse ontwikkeling voort;
- De bestuursstructuur is bij Wooninc. in ontwikkeling. Dit is ook te merken in de organisatie en vraagt blijvende aandacht.

4 Presteren naar Vermogen



4.1 Inleiding

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

- Financiële continuïteit;
- Doelmatigheid;
- Vermogensinzet.

4.2 Financiële continuïteit

7

Onder het prestatieveld financiële continuïteit valt de mate waarin de corporatie haar maatschappelijk vermogen duurzaam op peil houdt. In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie voldoet aan de externe en algemene toezichteisen voor vermogen en kasstromen. Wooninc.

voldoet aan de externe en algemene toezichteisen voor vermogen en kasstromen. De visitatiecommissie constateert dat wordt voldaan aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de actieve wijze waarop Wooninc. streeft naar het blijven voldoen aan de financiële ratio's.

Tabel 4.1 Financiële ratio's Wooninc.

Parameter*	Norm	2014	2015	2016	2017	2018
Solvabiliteit o.b.v. bedrijfswaarde	>20%	37%	36%	37%	36%	35%
ICR	>1,4	1,7	1,8	1,7	1,6	1,7
DSCR	>1,0	1,0	1,1	1,0	1,0	1,1
Loan to Value o.b.v. bedrijfswaarde	<75%	61%	65%	67%	66%	65%
Dekkingsratio o.b.v. WOZ-waarde	<50%	36%	43%	42%	37%	37%
Dekkingsratio o.b.v. marktwaarde	<70%					41%

*2014 t/m 2017 o.b.v. realisatie en 2018 o.b.v. begroting.

Solvabiliteit

De solvabiliteitsratio is een balansratio, die de omvang van het eigen vermogen van de corporatie in relatie tot het totale vermogen meet. De norm van het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) is minimaal 20%. Wooninc. heeft gedurende de visitatieperiode aan de norm voldaan.

Interest Coverage Ratio

De Interest Coverage Ratio (ICR) is een kasstroomratio die meet in hoeverre de corporatie in staat is (geweest) de rente-uitgaven op vreemd vermogen te voldoen uit de kasstroom uit operationele activiteiten. De norm van het WSW is minimaal 1,4. Wooninc. heeft gedurende de visitatieperiode aan de norm voldaan.

Debt Service Coverage Ratio

De Debt Service Coverage Ratio (DSCR) is een kasstroomratio die meet in hoeverre de corporatie in staat is om voldoende kasstromen te genereren om, indien nodig, voldoende aflossingen op vreemd vermogen te kunnen doen (aflossing + rente). De norm van het WSW is minimaal 1,0. Wooninc. heeft gedurende de visitatieperiode aan de norm voldaan, zij het nipt. Hierbij moet overigens worden opgemerkt dat de DSCR vanaf 2018 geen onderdeel van de beoordeling door WSW noch Aw is.

Loan to value

De Loan to Value (LTV) is een balansratio, die meet in hoeverre de kasstroom genererende capaciteit van de portefeuille op lange termijn in een gezonde verhouding staat tot de schuldpositie. De norm van het WSW is maximaal 75%. Wooninc. heeft gedurende de visitatieperiode aan de norm voldaan.

Dekkingsratio

In geval van discontinuïteit beoordeelt de dekkingsratio of de (markt)waarde van het onderpand voldoende is om de schuldpositie af te lossen; met de dekkingsratio wordt ook getoetst hoe deze marktwaarde in verhouding staat tot de leningenportefeuille. De Autoriteit woningcorporaties (Aw) en het WSW hanteren een norm van 70%. Wooninc. volgt de norm van de autoriteiten en voldoet in 2018 ruim aan deze norm.

Beoordeling

Wooninc. wil maximaal aan de wind zeilen om haar vermogen in te zetten met als randvoorwaarde een verantwoorde financiële positie. Daarom neemt Wooninc. in de meerjaren begroting (MJB) tevens voor ten minste vijf jaar volgend op het laatst afgesloten boekjaar, streefwaarden en prestatie-indicatoren op, die betrekking hebben op de in die jaren te verwachten financiële situatie en financiële risico's. De minimale streefwaarden uit de MJB sluiten aan bij die van het WSW en de Aw.

Wooninc. neemt een samenvatting van de streefwaarden en prestatie-indicatoren in een apart hoofdstuk op in de MJB. Naast de prognose in de MJB stelt Wooninc. een prognose voor tien jaar op om de financiële continuïteit te waarborgen. Aanvullend heeft Wooninc. in samenwerking met de RvC een financiële impactanalyse besproken die tot en met 2050 loopt; vanuit een geïdentificeerd risico 'de houdbaarheid van het sociaal verdienmodel' en gebaseerd op de focus op het huisvesten van senioren, flexwonen en woonwagens.

Het risicobeoordelingsmodel van WSW wordt door Wooninc. gehanteerd voor de jaarlijkse analyse van de business en financiële risico's. Door middel van het procesmanagementsysteem worden de risico's geïdentificeerd. Een risicobeheersingsinstrument, gebaseerd op de risicomanagementcyclus, werd ingezet om de risico's van projecten te beoordelen. Daarnaast heeft Wooninc. het op de prestatie gerichte model van Naris geïmplementeerd.

Door de koppeling tussen het meer financieel georiënteerde WSW-model en het meer op prestaties gerichte model, focust het risicomanagementsysteem van Wooninc. op alle denkbare risico's (hard en zacht, intern en extern). Daarbij is de inbedding in de planning- en controlcyclus versterkt en de aansluiting bij de bestaande monitorings- en informatiesystemen verbeterd.

De beleidsdocumenten die ter goedkeuring aan de Raad van Commissarissen worden voorgelegd bevatten inzicht in de belangrijkste risico's en hoe deze beheerst gaan worden. Driemaal per jaar krijgt de raad inzicht in de belangrijkste strategische en financiële risico's en de werking van het controle- en beheerssysteem. Hierin wordt ook de voortgang van de projecten op portefeuilleniveau meegenomen.

Met behulp van de periodieke financiële rapportages wordt de financiële continuïteit bewaakt. Deze financiële rapportages worden in de auditcommissie Financiën van de raad alsmede in de raad behandeld. Toetsing van deze continuïteit vindt plaats op basis van de vastgestelde kpi's. Voor het waarborgen van de financiële continuïteit wordt uitgegaan van een minimaal noodzakelijk weerstands- ofwel volkshuisvestelijk vermogen.

4.3 Doelmatigheid

7

Onder het prestatieveld doelmatigheid valt de mate waarin bij de corporatie in vergelijking met andere corporaties van een sobere en doelmatige bedrijfsvoering sprake is en de mate waarin de corporatie efficiënt omgaat met de beschikbare middelen. In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie een sobere en doelmatige bedrijfsvoering heeft in vergelijking met andere corporaties. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de positieve afwijking ten opzichte van de benchmark en de actieve wijze waarop gestuurd wordt op kostenbeheersing.

Hieronder worden in Tabel 4.2 de CiP-gegevens weergegeven.

Tabel 4.2 Kengetallen doelmatigheid Wooninc.

	2014	2015	2016	2017
Beïnvloedbare netto bedrijfslasten (€)				
- Corporatie	821	775	883	780
- Referentie (L: 10.000 tot 24.999 woningen)	904	853	788	768
- Landelijk	923	853	790	764
Personeelskosten per fte (x €1.000)				
- Corporatie	72	64	63	67
- Referentie (L: 10.000 tot 24.999 woningen)	76	n.b.	72	n.b.
- Landelijk:	74	n.b.	74	n.b.
Aantal verhuureenheden per fte				
- Corporatie	132	148	154	158
- Referentie (L: 10.000 tot 24.999 woningen)	106	106	112	n.b.
- Landelijk	102	106	106	n.b.

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

Uit de beoordeling van de cijfers blijkt een gemengd beeld. In 2014 en 2015 scoorde Wooninc. op het onderdeel netto bedrijfslasten duidelijk onder het gemiddelde van de referentie in de benchmark, maar in 2016 lagen de bedrijfslasten hoger dan het gemiddelde van de referentie. Voor 2017 is een aanzienlijke verlaging bereikt naar het niveau van 2015. De stijging in de bedrijfslasten in 2016 kan worden verklaard door de eenmalige fusiekosten (fusie met Vitalis Sociale Woonvormen) en de implementatie van de herziene Woningwet, tezamen € 1 miljoen. Indien de bedrijfslasten worden gecorrigeerd dan komen de bedrijfslasten van Wooninc. uit op het niveau van de referentie corporaties.

Op het onderdeel verhuureenheden per fte scoort Wooninc. echter ruim beter dan het gemiddelde van de referentie in de benchmark. Dit is een belangrijke indicatie voor de omvang van het werkapparaat in relatie tot het aantal woningen. Wooninc. heeft gegeven haar omvang een compact werkapparaat. Daarbij aanvullend opgemerkt dat het aantal verhuureenheden per fte stijgt, zelfs ná fusie.

De visitatiecommissie heeft vastgesteld dat Wooninc. een goed ontwikkeld kostenbewustzijn heeft en goed stuurt op lage beheerkosten. Door eenmalige fusiekosten en bijzondere activiteiten zijn de kosten in 2016 hoger dan de benchmark. Wooninc. scoort echter aanmerkelijk beter op het aantal verhuureenheden per fte, hetgeen een belangrijke indicatie is voor het 'lean' zijn van de

organisatie. Ook moet worden bedacht dat Wooninc. door het grote aantal wooncomplexen voor ouderen ook te maken heeft met ten opzichte van andere corporaties andere kostensoorten. De kosten voor voorkoming en bestrijding van legionella is daar een voorbeeld van. Het oordeel is daarom 'ruim voldoende'.

4.4 Vermogensinzet

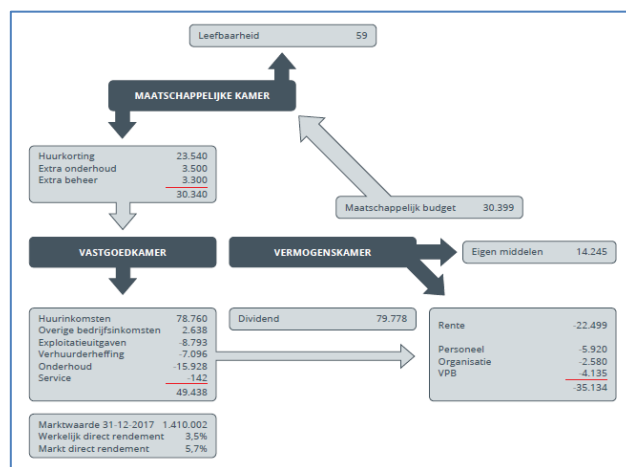
8 **Onder het prestatieveld vermogensinzet valt de wijze waarop de corporatie de beschikbaarheid en de inzet van haar vermogen voor maatschappelijke prestaties verantwoordt. In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties kan verantwoorden en motiveren. De visitatiecommissie constateert dat wordt voldaan aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de structurele wijze waarop de relatie wordt gelegd tussen de maatschappelijke doelstellingen en de inzet van het beschikbare vermogen.**

Wooninc. hanteert het DrieKamerModel om afwegingen te maken voor de inzet van haar middelen. Het DrieKamerModel is een integraal sturingsmodel waarin de principes effectiviteit, efficiency en financiële continuïteit centraal staan. Ieder principe wordt in een afzonderlijke kamer ondergebracht: de Maatschappelijke kamer, de Vastgoedkamer en de Vermogenskamer.

De Maatschappelijke kamer zet het budget dat ontvangen wordt uit de Vermogenskamer zo effectief mogelijk in voor de maatschappelijke taken die niet marktconform of kostendekkend zijn. De Vastgoedkamer richt zich op het zo efficiënt mogelijk exploiteren van het vastgoed en het realiseren van de transformatieopgave uit de portefeuillestrategie.

De Vermogenskamer waarborgt de financiële continuïteit, onder meer door risico's te onderkennen en een effectieve en efficiënte koers uit te zetten. Hiermee is deze kamer de schakel tussen de twee andere kamers.

De verantwoordelijkheid voor het bepalen van de strategische doelstellingen en van de budgetten die met het uitvoeren ervan gemoeid zijn, is in de termen van het DrieKamerModel belegd bij de Bestuurskamer. In het jaarverslag geeft Wooninc. een overzicht van de drie kamers met de operationele kasstromen.



Door de toepassing van het beschreven DrieKamerModel heeft Wooninc. in feite het afwegingskader tussen haar maatschappelijke doelen, het vermogen en het vastgoed geborgd

binnen de organisatie. De visitatiecommissie heeft daarnaast aan de hand van de verstrekte documentatie en de gehouden interviews met bestuur en management van Wooninc. vastgesteld dat het model in de praktijk goed functioneert. Wooninc. kan hierdoor de inzet van haar vermogen goed onderbouwen.

Beoordeling

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

Tabel 4.3 Presteren naar Vermogen

Meetpunt	Cijfer	Weging	Eindcijfer
Financiële continuïteit	7	30%	7,4
Doelmatigheid	7	30%	
Vermogensinzet	8	40%	

5 Presteren ten aanzien van Governance



5.1 Inleiding

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

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

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

5.2 Besturing

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

5.2.1 Plan



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

Visie



In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie een actuele visie heeft vastgelegd op haar eigen positie en toekomstig functioneren. De visitatiecommissie constateert dat wordt voldaan aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de duidelijkheid van de visie en de aansluiting op de behoeften in Eindhoven en de regio.

Wooninc. heeft in 2016 haar ondernemingsplan geactualiseerd met de titel Wooninc.focus 2021. In het ondernemingsplan wordt het handelingskader van Wooninc. voor de komende periode uiteengezet. Wooninc. wil, zo blijkt uit haar missie, allereerst passende woonruimte bieden aan mensen met lage inkomens in de Metropoolregio Eindhoven (MRE). Daarnaast wil Wooninc. onderscheidend zijn in zelfstandig wonen voor ouderen met voorzieningen voor welzijn en zorg. Wooninc. werkt hierbij vanuit de volgende visie:

Wonen is een primaire levensbehoefte en niet iedereen is in staat op eigen gelegenheid te voorzien in woonruimte. Wooninc. biedt deze mensen de mogelijkheid leefruimte te huren, in wijken en buurten waar het goed wonen is. Met name ouderen alsook anderen die vanwege onvoldoende inkomen voor huren of kopen in de vrije sector, of door een andere omstandigheid op ons zijn aangewezen.

Deze visie wordt actief gehanteerd in beleid en is vertaald in ambities en activiteiten, die in de begrotingen verder zijn geoperationaliseerd. De visie komt tevens regelmatig terug in (beleids)documenten van Wooninc., bijvoorbeeld in het Financieel reglement.

Op basis van de ontwikkelingen in het werkgebied en de invoering van de herziene Woningwet heeft Wooninc. besloten om over te gaan tot een administratieve én juridische scheiding, ook wel hybride scheiding genoemd. Wooninc. ziet het huisvesten van middeninkomens vanuit haar visie als haar maatschappelijke taak. De hybride scheiding (Stayinc.) is tot stand gekomen in afstemming en overleg met de SHW, de Raad van Advies, de gemeenten en de ondernemingsraad. De visitatiecommissie ziet dit als een goed voorbeeld van het actueel houden en toepassen van de visie aan veranderende omstandigheden.

Vertaling doelen

8 In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie haar visie heeft vertaald naar strategische en tactische doelen en operationele activiteiten en naar financiële randvoorwaarden op een wijze dat deze te monitoren zijn. De visitatiecommissie constateert dat wordt voldaan aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de compleetheid en gedetailleerdheid waarmee de visie is vertaald naar meetbare doestellingen op meerdere niveaus binnen de organisatie.

In de Wooninc.focus 2021 wordt vanuit de visie een aantal ambities benoemd, passend bij de beschreven visie en missie die Wooninc. geformuleerd heeft en de context waarin Wooninc. actief is. De ambities zijn vervolgens in een aantal hoofdstukken uitgewerkt, waarbij per onderwerp zo SMART mogelijk wordt aangegeven wat Wooninc. de komende jaren gaat doen. Zo is bijvoorbeeld in hoofdstuk 6 – Wonen onze primaire focus – onder het onderwerp beschikbaarheid aangegeven dat Wooninc. ernaar streeft per jaar 1.000 bestaande woningen en/of nieuwe betaalbare woningen voor verhuur beschikbaar te stellen, aan met name oudere woningzoekenden. De toedeling van activiteiten aan afdelingen, manager en individuele medewerker is verder SMART geformuleerd en de verantwoordelijkheden zijn transparant belegd.

De activiteiten die Wooninc. jaarlijks uitvoert om de ambities te verwezenlijken zijn opgenomen in de begroting, waarin per 'kamer' uit het DrieKamerModel (zie paragraaf 4.4) en per onderwerp is aangegeven wat Wooninc. wil bereiken, wat zij daarvoor gaat doen, welke investering dat vraagt in een betreffend jaar en welk resultaat het uitgangspunt is. Het beoogde resultaat is gedefinieerd in doelstellingen en kpi's en geeft ruimte voor controle en eventueel bijsturing.

Door de kpi's te normeren, zijn de activiteiten niet alleen zichtbaar, maar worden deze ook juist geïnterpreteerd. De realisatie van doelstellingen gebeurt door risico's tijdig te identificeren, adequaat te analyseren en effectief te managen. Daarvoor legt Wooninc. op gestructureerde en uniforme wijze een verbinding tussen strategie en risico's op elk niveau van de organisatie, waarbij tegelijkertijd de risicobewustwording en risicoalthertheid tot laag in de organisatie aandacht krijgen.

5.2.2 Check

8 In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie beschikt over een monitoring- en rapportagesysteem waarmee periodiek gevolgd en gemeten wordt hoe de voorgenomen prestaties vorderen. De visitatiecommissie constateert dat wordt voldaan aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de interne aandacht voor adequate monitoringsystemen en -processen en de tijdigheid en compleetheid van de rapportages.

Wooninc. maakt gebruik van tertiaalrapportages. Deze zijn opgebouwd met een focus op de criteria die bijdragen aan de strategie om de doelstelling van Wooninc. te realiseren: aanbieder en verhuurder van sociale huurwoningen, primair voor senioren/ouderen.

Per onderwerp zijn meerdere indicatoren benoemd. De indicatoren zijn onderverdeeld in vier domeinen: maatschappij, organisatie, vastgoed en financieel.

In de rapportages wordt goed de relatie gelegd met de maatschappelijke doelen van Wooninc. De rapportages sluiten ook goed aan op het ondernemingsplan en de begroting.

Wat betreft het onderdeel Check is binnen de planning en control-cyclus naast de rapportages ook de interne controle voor Wooninc. van groot belang. Hierbij gaat het om zowel het controleren en signaleringen van tekortkomingen in de uitvoering, als om het bijsturen en afleggen van verantwoording. Aan de hand van het Intern Controleplan wordt structuur aangebracht in de uitvoering en de waarborging van de uitvoering van beheersmaatregelen. Dit borgt dat de rapportages goede en betrouwbare informatie bevatten. Wooninc. heeft haar interne processen rond de jaarrekening en het afsluiten van perioden aanzienlijk weten te versnellen, waardoor de jaarrekening en rapportages tijdig beschikbaar zijn.

De jaarkalender, of planning en control-cyclus, bevordert de mogelijkheden voor interne sturing en beheersing, en zorg voor externe verantwoording. De organisatie rapporteert periodiek aan het bestuur en de Raad van Commissarissen over de voortgang van de planning, waardoor indien nodig maatregelen getroffen kunnen worden door het bestuur.

Interne audits door de concerncontroller geven inzicht in het bestaan en de werking van de processen en de uitvoering ervan. De controller beoordeelt of de significante processen adequaat zijn beschreven, geïmplementeerd en dagelijks goed worden nageleefd.

Door continu de kpi's, kasstromen en administratieve organisatie te monitoren, heeft Wooninc. ook inzicht in de mate van risicobeheersing. De organisatie kan hierdoor snel bijsturen.

Wooninc. is daarnaast ISO-gecertificeerd, hetgeen borgt dat de interne systemen en processen goed ingericht zijn.

De visitatiecommissie heeft vastgesteld dat Wooninc. beschikt over een goed functionerend monitoring- en rapportagesysteem en ook de nodige maatregelen heeft getroffen om jaarlijks de informatie tijdig en zuiver aan te leveren. Rapportages en jaarrekeningen zijn bovendien snel, voor 1 mei, beschikbaar. Het oordeel is daarom: 'goed'.

5.2.3 Act



In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie bijstuurt indien zij afwijkingen heeft geconstateerd door in eerste instantie actie te ondernemen om doelen alsnog te realiseren en in tweede instantie door de doelen zelf aan te passen. De visitatiecommissie constateert dat wordt voldaan aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de inspanningen die Wooninc. heeft geleverd om haar maatschappelijke opgaven ondanks beperkte mogelijkheden zoveel mogelijk op te pakken door het aanpassen van doelen, gerichtere samenwerking en aanleggen van focus.

Wooninc. heeft in de periode van 2015 tot en met 2018 adequaat bijgestuurd. Wooninc. heeft door de beperkte financiële ruimte en aanvullende maatschappelijke opgaven van duurzaamheid keuzes moeten maken.

Bijsturen op operationele kengetallen

De visitatiecommissie heeft aan de hand van de bestudeerde documentatie vastgesteld dat Wooninc. goed gebruik maakt van haar rapportages. Afwijkingen worden via een gestructureerd proces tijdig gesignaleerd waarna een gedegen analyse wordt gemaakt van de oorzaak. Als onderdeel van de analyse wordt vervolgens ook een afweging gemaakt van mogelijkheden, genaamd interventies, bij te sturen. Deze analyses worden vaak, afhankelijk van het belang, in de vorm van een presentatie gedeeld in het MT en het overleg van de RvC. In onderstaand figuur is een voorbeeld opgenomen van bijsturing op gesignaleerde toegenomen leegstand.

Interventies

- Korte termijn
 - Begroting passend binnen de normen door focus
 - Bewaken leegstand en focus op acquisitie senioren door alliantie WoonincPlusVitalis
 - Onderzoeken innovatief investeren
- Middel lange termijn
 - Voldoende vraag blijven creëren voor gekozen doelgroepen senioren / overige
 - Versterken partnership Vitalis (verlengen van afloop aantal contracten ± 2020)
 - Matching en/of rationalisatie en/of fusie
- Lange termijn
 - Bij onvoldoende vraag mogelijkheden tot transformeren van senioren vastgoed met herijking doelgroepen / wensportefeuille
 - Bij druk op betaalbaarheid en investeringen positieve geldstromen TI niet-DAEB en Stayinc. B.V. inzetten t.b.v. TI DAEB
 - Commercieel vastgoed optimaal renderen en mogelijk uitbreiden

WOONinc.

Wooninc. heeft vervolgens de begroting aangepast naar haar financiële mogelijkheden en gestuurd op onder andere leegstand door het onderwerp gedetailleerder uit te werken in de maandelijkse managementrapportage. Als voorbeeld de managementsamenvatting rapportage januari waaruit sturing op onder meer leegstand blijkt (meer opbrengsten).

Managementsamenvatting

Algemeen:

- Aandachtspunt om doorlooptijd verwerking en goedkeuring inkoopfacturen te verkorten, teneinde de financiële administratie tijdiger en daarmee betrouwbaarder te maken.

Bestuurskamer:

- Budget voor project 'AVG' dreigt overschreden te gaan werken.
- Aandachtspunt dat vastgestelde projecten 2018 waaraan budgetten zijn toegekend, tijdig worden opgestart.

Maatschappelijke kamer:

- Leegstand is in januari 2018 met 0,3% gedaald ten opzicht van december 2017.

Bijsturen bij gesignaleerde volkshuisvestelijke ontwikkelingen

Ook bij gesignaleerde ontwikkelingen op volkshuisvestelijk gebied stuurt Wooninc. tijdig bij. De visitatiecommissie waardeert het dat Wooninc. het bijsturen gestructureerd en in samenspraak met de belanghebbenden heeft uitgevoerd. De begroting was bijvoorbeeld genaamd: Keuzes maken! Samen met de RvA, SHW, gemeenten en andere partijen is op basis van maximale vermogensinzet en in het licht van de maatschappelijke opgaven onderzocht waar Wooninc. zich

op moest gaan richten. De profilering is hierbij ook aangescherpt. Wooninc. is meer focus gaan leggen op senioren en flexwonen. Daarnaast heeft Wooninc. de keuze gemaakt om over te gaan tot een hybride scheiding. Met Stayinc. kan Wooninc. zich optimaal inzetten voor de opgaven ten aanzien van het huisvesten van middeninkomens.

5.3 Intern toezicht

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

5.3.1 Functioneren van de Raad van Commissarissen

8 In methodiek 5.0 wordt onder het functioneren van de raad verstaan dat de Raad van Commissarissen een goed functionerend team vormt, waardoor het besluitvormingsproces op een professionele wijze tot stand komt en het toezicht op professionele wijze wordt uitgeoefend. Om hier een oordeel over te kunnen vormen, wordt ingegaan op de samenstelling van de raad, het reflecterend vermogen van de raad en de rolopvatting als toezichthouder, werkgever en klankbord.

Samenstelling van de Raad van Commissarissen (RvC)

8 In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de RvC een profielschets heeft vastgelegd die past bij de aard en de activiteiten van de corporatie, als de RvC nieuwe leden werft buiten de eigen kring en openbaar en als de raad van commissarissen aandacht besteedt aan de deskundigheid van haar leden. De visitatiecommissie constateert dat wordt voldaan aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de actieve wijze waarop de raad werkt aan een passende samenstelling in de relatie tot de opgaven en focus van Wooninc. en de goede aandacht voor permanente educatie.

Het functioneren van de Raad van Commissarissen is vastgelegd in het reglement van de RvC. In het kader van de samenstelling van de raad werkt de RvC met een profielschets die is opgenomen in het RvC-reglement. In de profielschets voor de RvC is opgenomen aan welke algemene functie-eisen de individuele leden moeten voldoen. Verder is in de profielschets opgenomen dat de raad als geheel diverse deskundigheidsgebieden moet omvatten, om de woningcorporatie in zijn volledigheid te kunnen overzien. Bij het werven van nieuwe commissarissen is de profielschets gehanteerd.

De RvC bestaat uit 6 leden. In 2016 en 2017 liepen de zittingstermijnen van commissarissen af. Naar aanleiding van de evaluaties van de wervings- en selectieprocedure, heeft de RvC in 2015 en 2016 de procedure respectievelijk het profiel aangescherpt. In 2016 zijn drie commissarissen en in 2017 twee commissarissen benoemd. De raad is door de remuneratiecommissie frequent geïnformeerd over de wervings- en selectieprocedure voor de nieuwe commissarissen. Een van de nieuwe commissarissen is benoemd op voordracht van Stichting Huurdersplatform Wooninc. (SHW). Nieuwe commissarissen bij Wooninc. volgen een introductieprogramma. Alle leden van de RvC zijn lid van de Vereniging van Toezichthouders in Woningcorporaties (VWT).

Voor het invullen van de verschillende taken en ter ondersteuning van het toezicht werkt de RvC, conform statuten, met drie commissies: de Remuneratiecommissie, de Auditcommissie Financiën en de Auditcommissie Vastgoed en Wonen. De rol, verantwoordelijkheden, samenstelling en werkwijze van de commissies zijn door de RvC in reglementen vastgelegd. De RvC stelt de commissies samen en blijft verantwoordelijk voor de besluiten die genomen worden.

naam	functie	commissie	(her)benoemd	aftredend	Herbenoembaar
J.J.E. van Geest	voorzitter	RN	01-01-2016	01-01-2020	ja
drs. G.J.A.M. van Well	vice-vz.	RN	01-03-2016	01-03-2020	ja
drs. P.C. Hartog	lid	ACF	16-02-2016	16-02-2020	nee
ir. M.G.B. Franken-Ghijzen MRE	lid	ACVW	01-01-2016	01-01-2020	ja
drs. H.S.M. van Oostrom	lid	ACF	20-03-2017	20-03-2021	ja
drs. C.T.G.J Nauta	lid	ACVW	01-07-2017	01-07-2021	ja

RN = Remuneratiecommissie ACVW = Auditcommissie Vastgoed en Wonen ACF = Auditcommissie Financiën

De toezichthouders bij woningcorporaties dienen punten te halen in het kader van permanente educatie. In het jaarverslag wordt het aantal behaalde PE-punten door de commissarissen van Wooninc. verantwoord. De commissarissen hebben allen voldoende PE-punten behaald. Tweemaal per jaar bespreekt de RvC tijdens workshops actuele thema's op basis van presentaties van externe deskundigen, wat jaarlijks 2 x 4 PE-punten oplevert. In 2015 was de herziene Woningwet en de Parlementaire enquête alsmede strategievorming en marktwaarde aan de orde, in 2016 het DrieKamerModel en de scheiding DAEB/niet-DAEB, in 2017 wederom het DrieKamerModel en risicomanagement en in 2018 wederom tweemaal integraal risicomanagement, waarbij onder meer het risicodomein 'de houdbaarheid van het sociaal verdienmodel' is belicht, alsmede de daaraan ten grondslag liggende oorzaken alsook de beheersing. In de visitatieperiode heeft de RvC derhalve acht van dergelijke workshops georganiseerd. Daarnaast bezoekt een aantal commissarissen met grote regelmaat congressen, seminars en dergelijke.

De bespreking van workshops, trainingen en cursussen en de permanente educatie is een vast agendapunt binnen de jaarlijkse zelfevaluatie van de RvC, waarbij het onder andere gaat om de aandacht die de RvC besteedt aan een bewuste keuze in opleidingen. De raad geeft aan dat op het vlak van zorggerelateerd vastgoed en niet-DAEB-vastgoed aanvullende educatie te overwegen is. Hieruit blijkt dat men ook oog heeft voor het borgen van de passende samenstelling.

De visitatiecommissie is op basis van de bestudeerde documentatie en de gesprekken met het bestuur en de RvC van mening dat Wooninc. in de visitatieperiode veel tijd en energie heeft gestoken in de samenstelling van de RvC. In 2016 en 2017 zijn bijvoorbeeld heel weloverwogen 'zwaargewichten' in de RvC benoemd. Er is bijvoorbeeld een ervaren econoom aangetrokken met zowel een financiële als vastgoedachtergrond, en is voor de maatschappelijke kamer een ervaren huurdercommissaris aangetrokken die vele jaren als adviseur/onderzoeker bij het PON heeft gewerkt.

Wooninc. heeft de samenstelling ook goed gekoppeld aan haar focus. Mede vanwege de focus op senioren heeft Wooninc. namelijk een zorgcommissaris aangesteld alsmede een commissaris die met een vastgoedachtergrond als directeur in de zorgsector werkzaam is.

Bij de werving was de matrix van Aw steeds leidend en in 2016 heeft men ook een kritische houding getoond door een kandidaat die al door de eerste ronde was gekomen, alsnog af te wijzen als beoogd voorzitter. Hierdoor was een nieuwe ronde nodig voor het werven van een goed gekwalificeerde voorzitter.

Rolopvatting

8

In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de RvC zich bewust is van haar rollen als toezichthouder, werkgever van de bestuurder en klankbord, de rollen

voldoende scherp in de gaten houdt en de juiste balans tussen afstand en betrokkenheid heeft. De visitatiecommissie constateert dat wordt voldaan aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de aantoonbare actieve inzet op de diverse rollen waarbij de klankbordrol bij de cultuurverandering binnen Wooninc. in het bijzonder genoemd wordt.

Toezichthoudende rol

In het kader van de toezichthoudende rol houdt de RvC toezicht en controle op de uitvoering van de vastgestelde strategie, door het bestuur en de organisatie. Hierbij wordt zowel gekeken of Wooninc. de goede dingen doet, alsook of deze goed gebeuren, en de effecten op de financiële continuïteit. De raad houdt toezicht door te kijken naar het behalen van de doelstellingen, de risico's verbonden aan de strategie en ondernemingsactiviteiten, het financieel verslaggevingsproces en het naleven van de wet- en regelgeving. Het strategisch ondernemingsplan en de wensportefeuille maken onderdeel uit van het toetsingskader dat de RvC hanteert voor het toezicht.

Het toezicht op de effectiviteit van het risicomanagement ligt ook bij de Raad van Commissarissen. De concerncontroller fungeert als risicomanagementcoördinator, heeft een directe escalatielijn met de Raad van Commissarissen en zorgt voor adequate en frequente audits op de uitvoering van risicomanagement in de dagelijkse praktijk. Drie keer per jaar ontvangt de RvC informatie met betrekking tot de belangrijkste strategische en financiële risico's en de werking van de controle- en beheerssystemen. Aanvullend voert de RvC jaarlijks een gesprek met de accountant en concerncontroller. Daarnaast bevatten beleidsdocumenten die worden voorgelegd aan de raad ook altijd een overzicht van de belangrijkste risico's en een inzicht in de voorziening om deze risico's te beheersen. Hierbij heeft de RvC de mogelijkheid tot inbreng in zowel de identificatie als de prioritering van de risico's.

Naast toezicht op de algemene gang van zaken heeft de RvC ook toezicht gehouden op de implementatie van de herziene Woningwet binnen de organisatie van Wooninc. Zowel de RvC als de commissies zijn in dit verband frequent geïnformeerd over de stand van zaken. Om haar toezichthoudende rol goed uit te kunnen voeren, bezoekt de RvC regelmatig projecten en heeft men contact met medewerkers.

De visitatiecommissie heeft waardering voor het feit dat de rollen van de RvC zich de afgelopen jaren hebben ontwikkeld vanuit een duidelijke visie. Waar eerst bijvoorbeeld vooral sprake was van een formele rol, is nu veel meer sprake van aan de voorkant in gezamenlijkheid met de bestuurder meedenken. Hierbij wordt over en weer een grote mate van transparantie betracht. De intentie is om zonder dat de toezichthoudende rol in gevaar komt, invulling te geven aan samenwerking en verbinding. Een modernere opvatting van de rollen, die ook bij nieuwe commissarissen wordt aangemoedigd.

Werkgeversrol

In het kader van de werkgeversrol voert de remuneratiecommissie van de RvC een remuneratiegesprek met de bestuurder in het kader van de jaarlijkse evaluatie. De leden van de RvC hebben voorafgaand aan de evaluatie input geleverd en daarnaast zijn ze betrokken bij het beoordelings- en beloningsbeleid. Deze input vanuit de raad en de bestuursevaluatie van de bestuurder vormen de basis voor het remuneratiegesprek. De bestuursevaluatie vindt overigens bewust in dezelfde week plaats als de zelfevaluatie. Deze werkwijze heeft de huidige RvC ingevoerd omdat de relatie tussen de bestuurder en de RvC rechtstreeks van invloed is op het functioneren van de raad en de bestuurder.

De RvC heeft in 2016 het besluit genomen dat bij de pensionering van een van de twee directeur-bestuurders in 2017, het nieuw bestuur een eenhoofdig bestuur zou worden. Onder het eenhoofdige bestuur met eindverantwoordelijkheid is vervolgens een gedegen tweede laag gecreëerd. De RvC geeft aan dat met deze nieuwe topstructuur de continuïteit van het bestuur gewaarborgd is.

Klankbordrol

Uit het gevoerde gesprek met de leden van de RvC en de bestudeerde documentatie is gebleken dat de RvC op een goede wijze invulling geeft aan de klankbordrol. Zij doet dit gevraagd en ongevraagd en op passende wijze, waarbij ervoor wordt gewaakt op de stoel van de bestuurder terecht te komen.

De klankbordrol blijkt duidelijk uit de intensieve wijze waarop de RvC betrokken is geweest bij het opstellen van de nieuwe koers voor Wooninc. Daarnaast heeft de RvC meegedacht bij de cultuurverandering die Wooninc. heeft doorgevoerd, de professionalisering van de afdeling Vastgoed en het versterken van het tweede echelon van de organisatie, zodat de checks and balances duidelijker aanwezig zijn.

Zelfreflectie

8 In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de RvC ten minste eenmaal per jaar buiten de aanwezigheid van de bestuurder zowel het eigen functioneren als dat de individuele leden van de RvC en de daaraan verbonden conclusies bespreekt. De visitatiecommissie constateert dat wordt voldaan aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de uitgebreidheid van de zelfevaluatie en de opvolging die gegeven is aan de aandachtspunten uit de zelfreflectie. Als gevolg hiervan heeft de RvC een duidelijke ontwikkeling doorgemaakt.

De Raad van Commissarissen heeft jaarlijks het eigen functioneren geëvalueerd, waarbij ook de visie van het bestuur is meegenomen. In 2014 en 2016 heeft de zelfevaluatie onder externe begeleiding plaatsgevonden. Indien bij de zelfevaluatie geen extern deskundige betrokken is, dan is de zelfevaluatie integraal gestoeld op de VTW Handreiking 'Professionaliseren door zelfreflectie' uit 2017. Voor het waarborgen van de kwaliteit van de zelfevaluatie en het geven van opvolging aan de uitkomsten ervan, is bij (de voorbereiding van) de jaarlijkse zelfevaluaties altijd de bestuurssecretaris betrokken, ook als de zelfevaluatie onder externe begeleiding plaatsvindt.

In de zelfevaluaties waren standaard de gebeurtenissen in het voorbije jaar aan de orde, dit in relatie tot de vraag wat beter had gekund, en is onder meer stilgestaan bij de permanente educatie, de onderlinge samenwerking en de relatie met het bestuur. Ter voorbereiding zijn er vragenlijsten ingevuld door de leden en de bestuurder, en zijn individuele gesprekken gevoerd. De uitkomsten zijn plenair besproken.

De raad concludeert in de evaluaties dat er een effectief en evenwichtig governance-bouwwerk staat, dat de verschillende commissies binnen de RvC goed functioneren en dat de samenwerking met en gedegen voorbereidingen van de bestuurder als positief en efficiënt worden beoordeeld. De visitatiecommissie deelt deze mening op basis van de ter beschikking gestelde documentatie en het interview met de RvC. Daarnaast constateert de raad dat een groot deel van de verbeterpunten gerealiseerd wordt. Zo is bijvoorbeeld de effectiviteit van de RvC verbeterd. De auditcommissies doen veel voorbereidend werk en de verslaggeving is goed, waardoor de vergaderingen efficiënt en constructief verlopen. De visitatiecommissie heeft in het interview met de raad de indruk gekregen dat de RvC zich daadwerkelijk heeft doorontwikkeld. De verslagen van de RvC zijn gestructureerd en overzichtelijk.

De RvC heeft in 2015 naar aanleiding van de evaluatie van de wervings- en selectieprocedure de procedure aangescherpt, waarbij wordt ingezet op het tijdig consulteren van het bestuur en de raad. In 2016 en 2017 wordt vervolgens geconcludeerd dat zowel de raad als het bestuur tijdig zijn geïnformeerd, de vacatures goed zijn ingevuld en er sprake is van een complementaire raad. Met het oog op de werving van een nieuwe commissaris in 2020 alsmede de drie herbenoemingen dat jaar, heeft de raad de gewenste samenstelling van de RvC en de te volgen procedure reeds besproken in de RvC-zelfevaluatie 2018 en geagendeerd voor de eerste RvC-vergadering van 2019, zodat de procedures meteen na de zomer kunnen worden opgestart.

Voor de raad is zelfreflectie niet louter bij de jaarlijkse zelfevaluatie aan de orde, doch krijgt het frequent de aandacht die het verdient, onder meer in de bilaterale overleggen van de voorzitter met de bestuurder, waarin het verloop van de vergaderingen van zowel de auditcommissies als de raad een vast agendapunt zijn. Ten behoeve van de agenda voor de reguliere RvC-vergaderingen heeft de voorzitter voorafgaande afstemming met zowel de bestuurder als de bestuurssecretaris.

De visitatiecommissie stelt vast dat RvC streeft naar een organisatie met een integere en open cultuur met ruimte voor tegenspraak en (zelf)reflectie, waarbij de raad frequent in contact komt met alle geledingen van de organisatie, onder meer door het bijwonen dan wel bezoeken van organisatiebijeenkomsten, projecten, opleveringen e.d.

5.3.2 Toetsingskader



In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de RvC een actueel toetsingskader hanteert en daar inzicht in kan geven. De visitatiecommissie constateert dat wordt voldaan aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de aansluiting en inbedding van het toetsingskader in het toezichtskader en de actieve wijze waarop het toetsingskader actueel wordt gehouden.

Bij het uitvoeren van zijn taken volgt de Raad van Commissarissen het toezichtkader dat op hoofdlijnen het speelveld, de taken en de spelregels beschrijft. Het toezichtkader wordt gebruikt bij het nemen van beslissingen, het beoordelen van bestuursvoorstellen en de bewaking van de corporatiedoelstellingen. Hierbij is een onderscheid gemaakt tussen een extern en een intern toezichtkader. Onder het externe toezichtkader vallen de AedesCode, de Governancecode en overige wet- en regelgeving. Onder het interne toezichtkader vallen:

- Statuten;
- Bestuurs- en RvC-reglement;
- Reglement financieel beheer en beleid;
- Treasurystatuut;
- Investeringsstatuut;
- Fiscaal statuut;
- Integriteitscode (incl. klokkenluidersregeling).

Het toezichtkader is uitgewerkt in een toetsingskader dat de RvC richting geeft in het toezichthouden. Het toetsingskader heeft betrekking op zowel de besturing als de beheersing van de organisatie, waarbij op beide vlakken een kader is onderscheiden. De twee toetsingskaders worden onder meer gevormd door:

- Ondernemingsplan;
- Jaarplan;

- Prestatieafspraken;
- Financiële meerjarenbegroting;
- Kasstroomoverzicht;
- Treasuryjaarplan;
- Risicobeheersingssysteem;
- Kwaliteitsbeleid.

Investeringsvoorstellen en diverse bestuursbesluiten worden voorgelegd aan de RvC ter goedkeuring, in het kader van zijn toezichthoudende rol. Daarnaast toetst de RvC aan de hand van de financiële meerjarenbegroting. De prestatieafspraken met gemeenten en afspraken met andere woningcorporaties en samenwerkingspartners vormen het toetsingskader voor de maatschappelijke prestaties van Wooninc.

De actualiteit van het toetsingskader wordt actief bewaakt. De RvC krijgt hierbij uitstekende ondersteuning van de bestuurssecretaris. Door het bijwonen van bijvoorbeeld seminars worden ook de ogen en oren opgehouden voor ontwikkelingen die wellicht interessant en relevant zijn voor Wooninc. Deze onderwerpen worden af en toe gedeeld, maar dit zou structureler van opzet kunnen zijn.

5.3.3 Governancecode



In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie de Governancecode naleeft: de corporatie past de bepalingen toe en indien zij op toegestane punten afwijkt, meldt zij dat in het jaarverslag. De visitatiecommissie constateert dat wordt voldaan aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege het doorgronden van de noodzaak te voldoen aan de governancecode en het borgen van het voldoen aan de code door het inzetten van de bestuurssecretaris.

De RvC geeft aan dat Wooninc. de governancecode onderschrijft. Wooninc. voldoet dan ook sinds de introductie ervan aan alle bepalingen uit de governancecode. De Autoriteit woningcorporaties (Aw) heeft in najaar 2017 een governance-inspectie uitgevoerd bij Wooninc. Naar aanleiding van deze inspectie concludeert Aw dat Wooninc. voldoet aan de wet- en regelgeving en dat de governance goed op orde is.

Bij het borgen van het blijven voldoen aan de bepalingen van de governancecode krijgt de RvC ondersteuning van de bestuurssecretaris en de concerncontroller. Uit het gesprek met de RvC is gebleken dat zij deze rol van de bestuurssecretaris bijzonder waardeert. De bestuurssecretaris monitort de relevante ontwikkelingen op het gebied van governance en rapporteert daarover aan bestuur en RvC. In 2018 is tevens een integriteitsbijeenkomst georganiseerd, waarin Wooninc. de governance- en integriteitscode nog beter op het netvlies van de leden van de RvC, het managementteam en de medewerkers heeft gezet.

De aandacht die Wooninc. heeft voor compliance blijkt ook uit het feit dat Wooninc. in de modelstatuten van Aedes/VTW een (serieuze) omissie in een overgangsbepaling heeft geconstateerd.

Vermeldenswaardig is verder dat het RvC-jaarverslag 2017 was genomineerd voor de 'VTW/Berenschot-award'.

5.4 Externe legitimering en verantwoording

5.4.1 Externe legitimatie



In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie voldoet aan de eisen van externe legitimatie conform de Governancecode (V.1) en de Overlegwet. De visitatiecommissie constateert dat wordt voldaan aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege het belang dat wordt gehecht aan een brede maatschappelijke afstemming en samenwerking. Dit blijkt onder meer uit het instellen van de Raad van Advies.

Wooninc. betreft haar belanghebbenden op diverse wijzen bij haar beleid. Bij het opstellen van het ondernemingsplan zijn de belanghebbenden van Wooninc. betrokken, onder meer tijdens de jaarlijkse stakeholdersdag. Daarnaast is er regelmatig overleg tussen management en bestuur van Wooninc. met huurdersorganisatie SHW.

De leden van de RvC hebben eveneens regelmatig contact met de huurdersorganisatie. Zo hebben de twee huurderscommissarissen twee keer per jaar overleg met de SHW. Onderwerpen als de huurverhoging en de begroting komen dan bijvoorbeeld aan de orde. Tijdens deze gesprekken is ook gesproken over de verwachtingen, rol, agenda, frequentie en samenstelling van beide partijen en over de vorm van het overleg met SHW. Daarnaast vindt één keer per jaar overleg plaats tussen de voorzitter van de RvC en het dagelijks bestuur van SHW, waarbij de bestuurssecretaris ook aanwezig is.

Raad van Advies

De visitatiecommissie wil specifiek de Raad van Advies noemen die Wooninc. sinds 2008 heeft ingesteld. Niet alleen vanwege het initiatief om een Raad van Advies in het leven te roepen, maar ook vooral om de wijze waarop Wooninc. gebruikmaakt van de inbreng van de Raad van Advies. De leden van de raad zijn afkomstig uit het maatschappelijk veld waarin Wooninc. actief is en kunnen geen lid zijn van het bestuur, de RvC of het huurdersplatform SHW. In 2018 bestaat de raad uit zes leden. Per 1 januari 2019 is de Raad van Advies uitgebreid naar negen leden.

De Raad van Advies is primair opgericht om de maatschappelijke taak van Wooninc. te waarborgen en geeft daartoe gevraagd en ongevraagd advies aan het bestuur en de RvC. De raad volgt en adviseert over het sociaal ondernemerschap en reflecteert op de sociaal-maatschappelijke doelstellingen van Wooninc. zoals die zijn weergegeven in het ondernemingsplan.

De Raad van Advies toetst of Wooninc. blijft doen wat sociaal-maatschappelijk van haar gevraagd wordt. Het belangrijkste doel is om op dat vlak een inspiratieorgaan te zijn en het bestuur alsook de RvC op strategisch en tactisch niveau te prikkelen.

Uit het interview met een delegatie van de leden van de Raad van Advies is gebleken dat deze zich een volwaardige gesprekspartner voelt voor Wooninc. en ook daadwerkelijk middels de adviezen invloed heeft op het beleid van Wooninc.

5.4.2 Openbare verantwoording



In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de gerealiseerde prestaties staan vermeld in een openbare publicatie, waarbij ook belangrijke afwijkingen worden toegelicht. De visitatiecommissie constateert dat

wordt voldaan aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de uitgebreidheid van de verantwoording en de toegankelijkheid en leesbaarheid van de openbare verantwoording.

Wooninc. legt in de eerste plaats verantwoording af door haar jaarverslag en haar website. In het jaarverslag wordt uitgebreid ingegaan op de maatschappelijke en volkshuisvestelijke prestaties, waarbij ook heel duidelijk wordt aangegeven wat werd beoogd en wat is gerealiseerd. In zowel het jaarverslag als op de website wordt veelvuldig gebruik gemaakt van infographics. Hierdoor wordt de verantwoording toegankelijker gemaakt voor een breder publiek.

Het jaarverslag volgt de indeling van het DrieKamerModel, zodat er een duidelijke relatie is gelegd tussen missie, visie, strategie, besturing en prestaties. Voor iedere kamer (Maatschappelijke kamer, Vastgoedkamer en Vermogenskamer) wordt uitgebreid ingegaan op de relevante context en de geleverde prestaties. De Bestuurskamer verbindt de drie andere kamers.

Het RvC-jaarverslag 2017 is integraal gestoeld op de Handreiking van de VTW en was genomineerd voor de 'VTW/Berenschot-award'. Daarbij verantwoordt de Raad van Advies zich eveneens (openbaar) via het jaarverslag van Wooninc.

Op de website is ook veel informatie terug te vinden. Naast de meer volkshuisvestelijke prestaties zoals opgeleverde projecten komen ook uitgebreid maatschappelijke initiatieven aan de orde. Hierdoor krijgt de lezer een goede indruk van hetgeen Wooninc. wil bereiken en wat is gerealiseerd.

5.5 Beoordeling

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

Tabel 5.1 Presteren ten aanzien van Governance

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

Bijlagen

Bijlage 1: Position Paper

1. INLEIDING

Elke vier jaar dient een woningcorporatie zich te laten visiteren. Deze verplichting vloeit voort uit de Woningwet. Visitatie is een belangrijk instrument om ons maatschappelijke presteren te beoordelen en te verbeteren. De aandachtspunten uit het visitatierapport van 2014 hadden voornamelijk betrekking op het perspectief 'presteren volgens belanghebbenden'. In onderhavige position paper gaan we hier nadrukkelijk op in. De position paper geeft de visie van het bestuur op de afgelopen vier jaar, een periode die voor Wooninc. in het teken stond van een verdere transformatie naar wonen voor senioren en het intensiveren van de samenwerking met maatschappelijke (zorg)partners. Naast terugblikken, kijken we ook vooruit naar onze ambities en plannen voor de komende jaren.

2. ONZE MISSIE EN VISIE

Stichting Wooninc. is bijna 100 jaar geleden ontstaan uit Woningvereniging Eindhoven-Patrimonium en Bouwvereniging Beter Wonen. Wooninc. is vanaf 1995 gestaag gegroeid middels fusies en overnames. De oorspronkelijke filosofie en oprichtingsbeginselen van de twee verenigingen zijn na al die jaren nagenoeg onveranderd: het ontwikkelen, realiseren en beheren van sociale huurwoningen.

Wonen beschouwen wij als een primaire levensbehoefte. Vanuit een sociaal-maatschappelijk oogpunt zien wij het als onze missie om iedereen die vanwege een beperkt inkomen of kwetsbaarheid een beroep op ons doet, in de gelegenheid te stellen betaalbare woonruimte te huren in een leefbare woonomgeving. Meer en meer richten wij ons in het bijzonder op ouderen, daar ligt onze specialiteit en onderscheidend vermogen. Wij willen hen zo lang mogelijk zelfstandig laten wonen door diensten, (bouwkundige) voorzieningen en zorgverlening te bieden. Wij doen dit in samenwerking met onze lokale partners: huurders, gemeenten, collegacorporaties, zorginstellingen, maatschappelijke partners en leveranciers.

Onze kernwaarden zijn 'menselijk', 'daadkrachtig' en 'eigenzinnig':

3. ONZE FOCUS

Wij huisvesten relatief veel senioren in zowel Eindhoven als in de regio en daarin onderscheiden wij ons van de gemiddelde woningcorporatie. Wij bieden onze oudere huurders uitgebreide voorzieningen en diensten, zoals een huismeester, een inspirerende ontmoetingsruimte en professionele activiteitenbegeleiding. Zo kunnen wij onze oudere bewoners nét die extra aandacht geven voor bewonerswelzijn en dat maakt ons tot dé senioren-huisvester in de regio. Het werkgebied van Wooninc. is de Metropoolregio Eindhoven (MRE), waar wij bezit hebben in 11 gemeenten. Het zwaartepunt daarvan ligt in Eindhoven, Geldrop-Mierlo en Oirschot. In de afgelopen vier jaar is ons bezit gegroeid van ruim 8.000 naar ruim 11.000 woningen. Deze groei is grotendeels tot stand gekomen door de overname van 2.800 seniorenwoningen van Woningstichting de Kempen en Vitalis Sociale Woonvormen. Een groot deel daarvan betreft zelfstandige woningen (1.850) en het overige deel (950) zijn intramurale zorgwoningen. Dat maakt dat inmiddels bijna de helft van het bezit van Wooninc. geschikt is voor senioren.

Onze focus ligt dan wel op senioren, maar dat neemt niet weg dat wij er ook voor andere doelgroepen zijn en blijven. We hebben en houden een veelzijdig aanbod van woonruimten. We bieden woningen in alle huurprijs-segmenten, waarbij de nadruk in onze wensportefeuille ligt op de woningen voor de primaire doelgroep. Onze assetmanagers sturen nauwlettend op onze jaarlijks vast te stellen wensportefeuille. Wooninc. zet zich in voor de inclusieve samenleving en daarbij

hoort ook het bieden van huisvesting aan bijzondere, kwetsbare doelgroepen. Daarnaast heeft Wooninc. er nadrukkelijk voor gekozen om ook de middeninkomens te blijven bedienen, waartoe wij eind 2017 onze commerciële B.V. Stayinc. hebben opgericht. Integraliteit waarin koop, sociale en commerciële huur samen worden gevoegd in onze woongebouwen vormt sinds jaar en dag het fundament onder de strategie van Wooninc. Sociale en commerciële activiteiten zijn steeds strategisch op elkaar afgestemd. Door de oprichting van Stayinc. blijft dit zo. De revenuen van Stayinc. vloeien bovendien terug naar Wooninc.

Onze focus is ook gericht op een goede samenwerking met onze stakeholders. Wij geloven erin dat in coproductie betere producten en diensten ontstaan. Dit houdt in dat wij actief de samenwerking opzoeken met onze maatschappelijke partners en in het bijzonder met onze huurdersorganisatie Stichting Huurdersplatform Wooninc. (SHW). Als één van de weinige woningcorporaties in Nederland heeft Wooninc. daarnaast een Raad van Advies. De raad volgt en adviseert over het sociaal ondernemerschap en reflecteert op de sociaal-maatschappelijke doelstellingen van de corporatie. Dit is voor ons een uitstekend middel om onszelf continu scherp te houden.

4. ONZE AMBITIES

Wooninc. heeft de ambitie om dé seniorenhuisvester in de regio te zijn, te blijven en uit te bouwen. Bijzonder is de samenwerking tussen Wooninc. en ouderenzorgaanbieder Vitalis Woonzorg Groep in Eindhoven. Gezamenlijk hebben wij de woonconcepten WoonincPlusVitalis Extra en Compleet ontwikkeld, als antwoord op het verdwijnen van de verzorgingshuizen en op de belangrijke thema's rond het ouder worden zoals: vereenzaming, afnemende mobiliteit, veiligheid en gewenste flexibiliteit rondom zorg. Daarnaast is een gezamenlijk klantencentrum WoonincPlusVitalis ingericht waar senioren uit de regio met al hun woon-, zorg-, en welzijnsvragen terecht kunnen en integraal advies krijgen. Alhoewel de naamsbekendheid onder onze stakeholders groeit, valt er nog winst te behalen voor de gehele doelgroep ouderen in de MRE. De relatie met onze zorgpartners in de regio is eveneens verbeterd. Met Joris Zorg in Oirschot zijn de eerste stappen gezet naar een intensievere samenwerking. Met RSZK denken wij mee aan het vormgeven van 'de slimme wijk'.

Werken aan 'goed wonen' doen wij bij voorkeur samen met anderen. Goed samenwerken is en blijft daarom een belangrijke voorwaarde om strategie en innovatie vorm te geven. Samen met onze maatschappelijke partners én onze huurderorganisatie SHW zetten wij ons in voor de volkshuisvesting in de MRE. Dit komt onder andere tot uitdrukking in gezamenlijke prestatieafspraken in alle 11 gemeenten waarin wij actief zijn en het Duurzaamheidspact tussen de vier Eindhovense corporaties, de gemeente en de huurders. Wij investeren in het bestendigen dan wel intensiveren van de relatie met onze belanghebbenden.

5. ONZE RESULTATEN

In ons werk draait het om beschikbaarheid, betaalbaarheid en kwaliteit van sociale huurwoningen en de leefbaarheid in de woonomgeving. Naast deze aspecten is onze focus op wonen, welzijn en zorg en de financiële continuïteit. Voor de in- en externe legitimering en verantwoording hebben we daarbij steeds aandacht voor good governance en compliance.

Wooninc. heeft in de afgelopen vier jaar ruim 500 woningen aan de voorraad toegevoegd, waarvan 180 door nieuwbouw, 170 door transformatie en 160 door aankoop. Hiermee dragen wij in de MRE naar rato van onze omvang per saldo bij aan beschikbaarheid. Naast het toevoegen van woningen, heeft Wooninc. gemiddeld 75 woningen per jaar verkocht aan veelal starters. Hiermee worden enerzijds middelen gegenereerd voor verdere transformatie naar onze wensportefeuille, anderzijds bieden we hiermee de volkshuisvestelijke doelgroep de mogelijkheid om een kwalitatief goede woning te kopen tegen een aantrekkelijke prijs.

Betaalbaarheid verzekeren wij door de streefhuur van 80% van onze woningen onder de aftoppingsgrenzen van de huurtoeslag te houden. Daarnaast sturen wij met onze wensportefeuille op voldoende voorraad voor de primaire, maar ook secundaire doelgroep. Voor zittende huurders wordt de betaalbaarheid voornamelijk beïnvloed door de jaarlijkse huurverhoging en de overige woonlasten, voornamelijk energiekosten. De gemiddelde netto huurprijs is € 546. Idealiter zou een maximale huurstijging van inflatie voor onze huurwoningen ons streven zijn. Het belang hiervan werd ook duidelijk door het oordeel van de huurders in het visitatierapport van 2014. Helaas is een inflatievolgende huurverhoging voor Wooninc. in de afgelopen jaren niet haalbaar gebleken. We hebben er oog voor dat het voor onze huurdersorganisatie lastig is geweest om de boveninflatoire huurverhoging ten overstaan van hun achterban uit te leggen. Door onze keuzes zorgvuldig en transparant te onderbouwen, hebben wij hen daarin ondersteund. Voor huurders die het financieel zwaar hebben, hebben wij vanzelfsprekend wel een voortdurende focus op betaalbaarheid door hen maatwerk te leveren. Ondanks de boveninflatoire huurverhoging is het aandeel van onze woningen met een netto huur onder de aftoppingsgrenzen van de huurtoeslag met circa 83% in de afgelopen periode gelijk gebleven. Ten aanzien van de huurachterstand zien wij een positieve ontwikkeling. Vanaf 2014 is deze gestaag teruggelopen van 1,3% naar 1,0%.

Wooninc. bewaakt de kosten en kwaliteit van het woningbezit door meerjarenbegrotingen te gebruiken die gebaseerd zijn op conditiemetingen volgens NEN 2767. Naast het onderhouden van haar woningbezit, monitort Wooninc. de gebouwen voor senioren ook verscherpt op veiligheidseisen zoals brandveiligheid en legionella. De afgelopen jaren is aan circa 550 woningen groot onderhoud gepleegd, waarbij de woningen tevens zijn verduurzaamd. Bijna 35% van ons bezit beschikt over een A of B energielabel en bijna een kwart (24,8%) heeft label C. Door samen te werken met andere corporaties, onder meer binnen het Duurzaamheidspact Eindhoven, proberen we snelheid te maken met betrekking tot het verduurzamen van het vastgoed. Daarnaast zijn we een traject gestart waarbij we extra inzetten op bewustwording om naast duurzaam gebruik van de woning ook duurzaam consumentengedrag bij onze huurders, stakeholders én de eigen organisatie te stimuleren.

Om de kwaliteit van onze interne processen tastbaar en beheersbaar te maken, beschikken we sinds 2004 over het kwaliteitscertificaat ISO 9001:2015. Sinds het verkrijgen van het certificaat zijn er geen afwijkingen geconstateerd. Daarbij hebben we uiteraard ook aandacht voor ons personeel. Wij vinden het welbevinden van onze medewerkers belangrijk en investeren in het opleiden en trainen. Met het organiseren van periodieke interne (formele dan wel informele) 'meetups' houden wij onze medewerkers betrokken. Dat dit beleid lonend is, komt ook tot uiting in het relatief lage ziekteverzuim.

Wooninc. voldoet aan de financiële ratio's van het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) en de Autoriteit woningcorporaties (Aw), maar de ratio's laten weinig extra vrije investeringsruimte toe. De Loan to Value is hierbij de bekkende ratio. Door een effectieve en efficiënte koers te volgen, voortdurend risico's te onderkennen en de gekozen vaarroute te blijven volgen, worden keuzes op een verantwoorde manier gemaakt.

6. ONS OORDEEL

Wooninc. kijkt met trots terug op de afgelopen vier jaar. In deze periode heeft Wooninc. haar positie als seniorenhuisvester uitgebreid en versterkt. Samen met Vitalis hebben wij een bijzonder antwoord geformuleerd op het verdwijnen van verzorgingshuizen en andere thema's rond het ouder worden, zoals vereenzaming, veiligheid en gewenste flexibiliteit rondom zorg. In lijn met de kerntaak focust Wooninc. zich binnen haar portefeuille op voldoende aanbod voor de primaire en secundaire doelgroep. Een tikkeltje eigenzinnig zijn wij ook, daar waar het gaat om het oprichten van onze commerciële B.V., zodat integraliteit het fundament kan blijven onder de strategie van

Wooninc. Om de bevolkingsgroei en de (dubbele) vergrijzing het hoofd te kunnen (blijven) bieden en onze voorraad op peil te houden, hebben wij naar rato onze bijdrage geleverd aan het ontwikkelen van nieuwbouwwoningen voor de doelgroep. We investeren uiteraard niet alleen in nieuwbouw, maar ook in de kwaliteit van ons huidige bezit. Aan ruim 500 woningen hebben wij groot onderhoud uitgevoerd en zo de woningen tegelijkertijd verduurzaamd. Door in Eindhoven een creatieve en vergaande samenwerking aan te gaan met collegacorporaties, huurdersorganisaties én de gemeente, helpen we elkaar om sneller en slimmer te verduurzamen.

In de samenwerking met onze huurdersorganisatie en maatschappelijke partners hebben wij, mede naar aanleiding van de aandachtspunten in de visitatie van 2014, stappen gemaakt. Onze verbeterde samenwerking met gemeenten, corporaties én huurdersorganisaties, komt onder andere tot uiting in het gezamenlijk formuleren van ambities op het vlak van 'wonen' en 'duurzaamheid'. Daarnaast is op bestuurlijk niveau geïnvesteerd in het verbeteren van de relaties, door onder andere het initiëren van bestuurlijke overleggen met de bestuurders van maatschappelijke partners, het inzetten van meer capaciteit bij de totstandkoming van de prestatieafspraken en op het thema duurzaamheid. Daarbij is er ook nadrukkelijk aandacht geweest voor de 'zachte kant' van de relaties. Wooninc. blijft alert op de kwaliteit van de interne werkprocessen. Door middel van interne audits (op basis van ISO 9001:2015) werken wij jaarlijks aan het verbeteren van deze processen. Dit alles doen wij met zo'n 100 daadkrachtige, eigenzinnige en menselijke medewerkers, met wie wij het komende jaar met trots 100 jaar Wooninc. vieren. Op naar de komende 100 jaar!

Eindhoven, 13 september 2018

Bijlage 2: Bestuurlijke reactie

Reactie van Wooninc. op het visitatierapport 2018

Wooninc. heeft met gepaste trots kennisgenomen van de positieve uitkomst op alle onderdelen van de vierjaarlijkse visitatie, uitgevoerd door Ecorys.

De visitatiecommissie is van mening dat Wooninc. haar missie waarmaakt, heel herkenbaar is op haar onderscheidend vermogen en specialistische kennis en ervaring heeft ten aanzien van ouderenhuisvesting, de huisvesting van de primaire doelgroep en de opvang van kwetsbare groepen. Een mening die door de belanghebbenden wordt bevestigd.

De visitatiecommissie herkent de speerpunten van beleid en de inspanningen die worden gepleegd om deze te bereiken, zoals de hybride scheiding, waarmee Wooninc. het door de overheid beperkte beleid ten aanzien van de integraliteit van koop, sociale en commerciële huur toch blijft nastreven alsook de voortrekkersrol in de stad en regio bij de huisvesting van ouderen, de inzet op en realisatie van flexwoningen en het huisvesten van statushouders. Naast deze volkshuisvestelijke prestaties heeft Wooninc. goed aandacht voor welzijn en zorg, doelmatigheid en de financiële continuïteit.

We hebben het positieve oordeel uit de vorige visitatie weten te bestendigen en op onderdelen zelfs verbeterd. Tijdens de voorgaande visitatie had de visitatiecommissie als voornaamste bemerking het verbeteren van de invloed op beleid door belanghebbenden, welk aandachtspunt de afgelopen jaren is opgepakt door met name op bestuurlijk niveau te investeren in het verbeteren van de zakelijke relaties, waaronder ook de 'zachte kant', wat door de belanghebbenden in hoge mate is gewaardeerd.

Met de invoering van de Governancecode Woningcorporaties en de herziening van de Woningwet in 2015 worden meer eisen gesteld aan governance en compliance. De visitatiecommissie oordeelt dat governance en compliance bij Wooninc. hoog in het vaandel staan en goed op orde zijn, zoals de Autoriteit woningcorporaties dat eind 2017 bij de governance-inspectie ook deed. Aan de in- en externe legitimering en verantwoording wordt eveneens goed aandacht gegeven.

Het belangrijkste aandachtspunt dat Ecorys in haar rapportage benoemt, is de ontevredenheid van met name de huurdersvertegenwoordiging over de niet altijd adequate klachtenafhandeling. Deze aanbeveling hebben wij terstond ter harte genomen door de procedure 'Afhandelen klachten en geschillen' aan te scherpen. Waar voorheen werd gesproken over klantreacties (die al dan niet overgaan in een klacht), spreken we nu enkel over klachten, die op wekelijkse basis in het MT worden besproken en afgewikkeld onder verantwoordelijkheid van en aansturing door de desbetreffende manager. De klachtenprocedure staat daarmee nog beter op de rails, waarbij geldt dat de procedure niet tot nauwelijks tot geschillen bij de Geschillencommissie Wooninc. leidt, en dat al vele jaren op rij.

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

Raad van Commissarissen en bestuur Wooninc.

Bijlage 3: Geïnterviewde personen

Wooninc.

Naam	Functie
Mevrouw Pijnenburg	Directeur-bestuurder
De heer Davids	Manager Wonen
De heer Kint	Manager Vastgoed
De heer Croonen	Manager Financiën en bedrijfsvoering
De heer Boley	Bestuurssecretaris
De heer Van Geest	Voorzitter Raad van Commissarissen
De heer Van Well	Vicevoorzitter Raad van Commissarissen
De heer Van Oostrom	Lid Raad van Commissarissen
De heer Hartog	Lid Raad van Commissarissen
Mevrouw Franken-Ghijsen	Lid Raad van Commissarissen
De heer Nauta	Lid Raad van Commissarissen

Belanghebbenden

Naam	Belanghebbende / organisatie
De heer Schouten	Voorzitter Stichting Huurdersplatform Wooninc.
De heer Herbrink	Penningmeester Stichting Huurdersplatform Wooninc.
De heer Torunoglu	Wethouder gemeente Eindhoven
De heer Breider	Programmaleider gemeente Eindhoven
De heer Machielsen	Wethouder gemeente Oirschot
De heer Verhoeven	Burgemeester gemeente Heeze-Leende
De heer Van de Vondervoort	Voorzitter Raad van Advies
De heer Jansen	Lid Raad van Advies
Mevrouw Fleischeuer	Bestuurder Vitalis WoonZorg Groep
Mevrouw De Boer	Bestuurder Woonbedrijf
De heer Van Kroonenburg	Bestuurder Sint Trudo
De heer Severijnen	Bestuurder 'thuis
De heer Lobée	Bestuurder Compaen

Bijlage 4: Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaring

Onafhankelijkheidsverklaring Ecorys

Ecorys verklaart hierbij dat de visitatie van Wooninc, die toeziet op de periode 2015 tot en met 2018 en die is uitgevoerd in de periode september tot en met januari in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden. Ecorys heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

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

Eindhoven, 1 september 2018



Maarten Nieland

Principal consultant en coördinator maatschappelijke visitaties

Onafhankelijkheidsverklaring van de visitatiecommissie

Ondergetekenden, leden van de visitatiecommissie van:

Wooninc.

Visitatieperiode september tot en met januari

verklaren hierbij

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

Naam en handtekening:

Maarten Nieland



Naam en handtekening:

Robert Kievit



Naam en handtekening:

Rixt Bos



Plaats:

Eindhoven

Datum:

1 september 2018

Bijlage 5: Curricula Vitae van de visitatoren

Voorzitter

Maarten Nieland



Naam, titel:

M. Nieland (Maarten), drs., RA

Geboorteplaats en –datum:

Hilversum, 26 februari 1968

Huidige functie:

Principal Consultant

Onderwijs:

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

Loopbaan:

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

Profielchets:

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

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

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

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

Secretaris

Robert Kievit



Naam, titel:

R.H.A Kievit (Robert), Ir./MSc

Geboorteplaats en –datum:

Zwijndrecht, 30 september 1985

Huidige functie:

Consultant

Onderwijs:

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

Loopbaan:

Sinds 2015 Consultant Location Development, Ecorys
2014 - 2015 Vastgoedadviseur, PVM Rotterdam
2013 - 2014 Projectmedewerker Vastgoedbeheer, Portaal

Profielchets:

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

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

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

Commissielid

Rixt Bos



Naam, titel, voorletters:

Bos, MSc, R.A.

Geboorteplaats en –datum:

Hengelo, 9 maart 1993

Huidige functie:

Consultant

Onderwijs:

- 2016 - 2017 Master Urban and Regional Planning, Universiteit van Amsterdam
- 2015 - 2016 Premaster Spatial, Transport, and Environmental Economics, Vrije Universiteit Amsterdam (7 maanden)
- 2012 - 2016 Bachelor Sociale Geografie en Planologie, Rijksuniversiteit Groningen
- 2014 - 2015 Minorvakken buitenland, Lunds Universitet in Zweden (5 maanden)
- 2005 - 2011 Atheneum, Montessori College Twente

Loopbaan:

- Sinds 2017 Consultant Regions and Cities, Ecorys
- April - juni 2017 Afstudeerstage Omgevingswet, Rho Adviseurs voor Leefruimte
- Maart - juli 2016 Stagiaire Actieprogramma Slim Ruimtegebruik, Provincie Zuid-Holland

Profielchets:

Rixt Bos MSc is commissielid. Rixt is gespecialiseerd in ruimtelijke vraagstukken en planologie. Recent heeft zij onderzoek gedaan naar de verantwoordelijkheden binnen lokale overheden rond de Omgevingswet in het kader van integraal werken.

Vanuit haar studie en werkervaring heeft Rixt kennis van en ervaring met het organiseren en uitvoeren van onderzoek naar vraagstukken waarin de uiteenlopende invalshoeken en belangen van stakeholders samenkomen. Ze heeft een brede interesse in ruimtelijke vraagstukken in het publieke domein, is analytisch sterk en is in staat om te verbinden.

Deze achtergrond en eigenschappen zet zij als consultant bij Ecorys in bij verscheidene onderzoeks- en adviesopdrachten. Rixt werkt voor woningcorporaties, lokale overheden, regio's en ministeries. Zij voert onder andere onderzoek uit met betrekking tot flexwonen en wonen & zorg.

Bijlage 6: Bronnenlijst

Documenten – zo mogelijk over de afgelopen vier jaar	
Ambities en Presteren naar Opgaven	<p>Position paper</p> <p>Begroting 2014 t/m 2018</p> <p>Jaarverslagen 2014 t/m 2017</p> <p>CiP 2016</p> <p>Alliantieovereenkomst WoonincPlusVitalis</p> <p>SOK Woningcorporaties MRE</p> <p>Ondernemingsplan: Wooninc.focus 2020</p> <p>Ondernemingsplan: Wooninc.focus 2021</p> <p>Portefeuillestrategie 2018-2027</p> <p>Prestatieafspraken Eindhoven 2014, 2015, 2016, 2017, 2018</p> <p>Prestatieafspraken Geldrop-Mierlo 2010-2015, 2017-2020, 2018-2021</p> <p>Prestatieafspraken Oirschot 2014, 2016-2020, 2017, 2018</p> <p>Woonvisie Eindhoven 2015</p> <p>Woonvisie Geldrop-Mierlo 2014-2030</p> <p>Woonvisie Oirschot 2016</p>
Presteren volgens Belanghebbenden (PvB)	<p>Verslag Stakeholdersdag 2015</p> <p>Verslagen van overleg met belanghebbenden</p> <p>Onderzoeken naar klanttevredenheid, opgenomen in agenda's RvC</p>
Presteren naar Vermogen (PnV)	<p>Statuten stichting Wooninc.</p> <p>Fiscaal statuut</p> <p>Reglement financieel beleid- en beheer</p> <p>Treasury statuut</p> <p>Publicaties CFV: de Continuïteitsbrief en de Solvabiliteitsbrief</p> <p>De Oordeelsbrief van de minister van BZK</p> <p>Corporatiebenchmarkcentrum (CBC): overzicht kengetallen en verloop daarin</p> <p>WSW: het Cijfermatig perspectief en de Uitslagbrief Jaarrekeningen en jaarverslag</p> <p>Jaarverslagen en –rekeningen 2014 t/m 2018</p> <p>Begroting 2014 t/m 2018</p> <p>Tertiaalrapportages, opgenomen in agenda's RvC</p> <p>Managementdocumenten met betrekking tot financiële risicoanalyses en scenario's, financiële sturing, efficiency en visie op vermogensinzet, opgenomen in agenda's RvC.</p> <p>Accountant: Managementletters, verslagen en brieven</p>
Governance	<p>Position paper</p> <p>Agenda's en verslagen vergaderingen Raad van Advies 2014 t/m 2018</p> <p>Agenda's, verslagen en workshops vergaderingen Raad van Commissarissen 2014 t/m 2018</p> <p>Verslagen zelfevaluatie Raad van Commissarissen 2014 t/m 2017</p> <p>Informatiebeveiligingsbeleid</p> <p>Intern Controle Plan 2018</p> <p>Wooninc.focus 2020</p> <p>Wooninc.focus 2021</p> <p>Reglement RvC Wooninc.</p> <p>Statuten stichting Wooninc.</p> <p>Relevante correspondentie met minister (betreffende prestaties)</p> <p>Toepassing governancecode (VTW-checklist)</p>

Bijlage 7: Prestatietabel

Huisvesten van de primaire doelgroep

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Woningtoewijzing en doorstroming		7,7
<p>Algemeen</p> <p>Europese richtlijn</p> <p>Vanaf 1 januari 2011 gelden de volgende toewijzingsregels: tenminste 90% van de vrijgekomen woningen wordt verhuurd aan huishoudens tot de maximale inkomensgrens (2018: € 36.798).</p> <p>Vanaf 1 januari 2016 zijn de toewijzingsregels aangepast naar: tenminste 80% aan huishoudens tot maximale inkomensgrens (2018: € 36.798). Daarnaast 10% aan huishoudens met een inkomen tussen € 36.798-€ 41.056 toe (2018). De resterende 10% is vrij toe te wijzen, met voorrang voor urgenten.</p>	<p>Algemeen</p> <p>Wooninc. verhuurt minimaal 90% van de vrijgekomen woningen aan huishoudens met de laagste inkomens. In de periode 2015-2018 gaat het om de volgende percentages per jaar:</p> <p>2015: 97% (JV 2015, p.24)</p> <p>2016: 99% (JV 2016 p.16 infographic “verhuur doelgroep”)</p> <p>2017: 98% (JV 2017, p.24)</p> <p>2018: 98% (o.b.v. maandrapportage september)</p>	8
<p>Algemeen</p> <p>Passend toewijzen</p> <p>Vanaf 1 januari 2016 dient minimaal 95% van de woningen die zijn verhuurd aan huishoudens met recht op huurtoeslag, een huurprijs tot maximaal de aftoppingsgrens voor huurtoeslag moeten hebben.</p>	<p>Algemeen</p> <p>Wooninc. wijst passend toe, en verhuurt woningen aan de primaire doelgroep. Per jaar gaat het om de volgende percentages verhuringen aan deze doelgroep:</p> <p>2016: bijna 100% (JV 2016, p.23)</p> <p>2017: 100% (JV 2017, p.24)</p> <p>2018: 100% (Obv maandrapportage september)</p>	8
<p>Eindhoven/Geldrop-Mierlo</p> <p>Afgesproken is dat de corporaties ‘living labs’ inzetten om doorstroming te bevorderen (PA Eindhoven 2016, p.30; PA Geldrop-Mierlo 2017-2020, p.20). Een living lab bevindt zich op een locatie waarin verschillende partijen gezamenlijk werken aan een innovatieve oplossing in een levensechte setting. De ‘real-life’ omgeving is nodig om innovatieve oplossingen te ontwikkelen die in de complexiteit van het echte leven en de dagelijkse praktijk kunnen overleven (toelichting Wooninc.). Zo wil Wooninc. door de inzet van wooncoaches (mogelijke drempels voor ouderen om te verhuizen naar een meer geschiktere woning verlagen (PA Eindhoven 2016, p.30; PA Geldrop-Mierlo 2017-2020, p.20).</p> <p>Oirschot</p> <p>In Oirschot schrijven Wooninc. en de gemeente ouderen aan om hen te wijzen op subsidieregelingen voor verhuizingen, in het kader van doorstroming (PA Oirschot 2018, p.4).</p> <p>Algemeen</p>	<p>Algemeen</p> <p>Wooninc. bevordert doorstroming (naar meer passende woningen) via de living labs, onder meer door een persoonlijke benadering van haar huurders en maatwerk in de hoogte van de huur van de alternatieve woonruimte. Uiteindelijk heeft Wooninc. in 171 woningen doorstroming gerealiseerd in de periode 2015 tot en met T2 in 2018. Dit is ruim boven de eigen gestelde target van 90 woningen uit de opgave in deze periode.</p> <p>Realisatie doorstroming (toelichting Wooninc.):</p> <p>2015: 63 woningen</p> <p>2016: 42 woningen</p> <p>2017: 53 woningen</p> <p>2018: 13 woningen t/m T2</p>	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>Jaarlijks target voor Wooninc. bij doorstroming (toelichting Wooninc.):</p> <p>2015: 25 woningen</p> <p>2016: 25 woningen</p> <p>2017: 25 woningen</p> <p>2018: 15 woningen</p>		
<p>Algemeen</p> <p>Voor mensen die in een kwetsbare fase terechtkomen en ondersteuning nodig hebben in het vinden van passende huisvesting geldt het vangnet van de urgentieregeling. Huishoudens met urgentie krijgen een direct aanbod van een corporatie en worden geholpen binnen de geregelde verhuur. Partijen hechten aan een goede balans tussen de geregelde en vrije verhuur. Meer verhuuringen in de geregelde verhuur zorgen immers voor langere wachttijden voor de overige woningzoekenden (PA Eindhoven 2016, p.19).</p> <p>In dit kader monitoren de woningcorporaties in het Stedelijk Gebied Eindhoven de toewijzingsverhouding urgenten en reguliere woningzoekenden. Hierbij is de verhouding 1:3 (25% urgent-woningzoekenden en 75 % reguliere woningzoekenden) het uitgangspunt. Omstandigheden kunnen ertoe leiden dat het percentage gedurende een of meerdere kalenderjaren bijstelling behoeft. Het verhuren van eenheden aan statushouders valt binnen dit percentage (PA Geldrop-Mierlo 2017-2020, p.13; PA Oirschot 2016, p.17; 2018, p.6).</p>	<p>Algemeen</p> <p>Wooninc. heeft het aantal directe verhuuringen aan bijzondere doelgroepen, in de definitie van de methodiek 'urgenten' + statushouders, gemonitord. In 2016 en 2017 ging het respectievelijk om 21% en 11% (JV 2017, p.23). Hiermee heeft Wooninc. zich goed ingezet om de targets te behalen.</p>	7
<p>Algemeen</p> <p>De gemeenten Best, Eindhoven, Geldrop-Mierlo, Oirschot, Nuenen, Veldhoven en Waalre vallen sinds 1 januari 2016 onder de Urgentieverordening. Dit zijn gemeenten waar Wooninc. bezit heeft. Daarom is een verdeling gemaakt naar rato van de woningen van de corporatie in de gemeente. Op basis van die verdeling huisvest Wooninc. een aantal urgenten. Inmiddels zijn Nuenen, Waalre en Veldhoven voor Wooninc. uit de verdeling omdat ze daar enkel seniorenbezit hebben of woonwagenlocaties (toelichting Wooninc.; secretariaat Urgentiecommissie, Rapportage Uitvoering urgentieverordening).</p> <p>Wooninc. had een totale taakstelling voor het huisvesten van statushouders per jaar in de periode 2014 tot en met 2017:</p> <p>2015: onbekend</p> <p>2016: 193 statushouders</p>	<p>Algemeen</p> <p>Wooninc. heeft goed bijgedragen aan het huisvesten van statushouders in de periode 2015 tot en met 2018, door in totaal 487 statushouders te huisvesten in 223 woningen. In totaal heeft Wooninc. jaarlijks conform opgave aan de gemeentelijke taakstelling voldaan, en in 2016 en 2017 zelfs aanzienlijk meer statushouders gehuisvest dan opgenomen in de opgave, onder meer in Eindhoven en ook in Waalre en Veldhoven, hoewel Wooninc. daar op dit punt geen opgave had, statushouders te huisvesten. Ook in andere gemeenten zoals in Reusel heeft Wooninc. enige statushouders gehuisvest. Op gemeente niveau is er in 2015 in Eindhoven en Geldrop-Mierlo niet voldaan aan de taakstelling, maar de achterstand is in de jaren 2016 en 2017 in beide gemeenten ingehaald. Naar verwachting zal ook de taakstelling voor 2018 worden behaald.</p> <p>Totaal aantal gehuisveste statushouders door Wooninc.:</p>	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>2017: 86 statushouders 2018: 87 statushouders</p> <p>Eindhoven Taakstelling Eindhoven voor Wooninc.: 2015: 56 statushouders 2016: 105 statushouders 2017: 48 statushouders 2018: 50 statushouders</p> <p>Geldrop-Mierlo De corporaties leveren een pro-actieve bijdrage in de realisatie van de jaarlijkse doelstellingen op het vlak van het huisvesten van statushouders in de gemeente (PA Geldrop-Mierlo 2010-2015, p.20).</p> <p>Taakstelling Geldrop-Mierlo voor Wooninc.: 2015: 17 statushouders 2016: 21 statushouders 2017: 10 statushouders 2018: 9 statushouders</p> <p>Oirschot Partijen zetten zich in om statushouders tijdig te huisvesten (binnen gestelde termijn door Rijk). De woningcorporaties huisvesten vergunninghouders naar rato van het bezit via de urgentieregeling (+-90%). De inzet van corporaties is afhankelijk van de beschikbaarheid, geschiktheid en de wenselijkheid vanuit leefbaarheidsdoelpunt (PA Oirschot 2016, p.17; 2017, p.4; 2018, p.6).</p> <p>Taakstelling Oirschot voor Wooninc.: 2015: 33 statushouders 2016: 46 statushouders 2017: 25 statushouders 2018: 26 statushouders</p>	<p>2015: 70 statushouders, in 24 woningen (JV 2015, p.27) 2016: 208 statushouders, in 136 woningen (JV 2016, p.23) 2017: 136 statushouders, in 44 woningen (JV 2017, p.23) 2018: 73 statushouders, in 19 woningen (Rapportage Uitvoering Urgentieverordening)</p> <p>Eindhoven Gehuisveste statushouders door Wooninc.: 2015: 37 statushouders 2016: 116 statushouders 2017: 87 statushouders 2018: 65 statushouders</p> <p>Geldrop-Mierlo Gehuisveste statushouders door Wooninc.: 2015: 12 statushouders 2016: 24 statushouders 2017: 11 statushouders 2018: 8 statushouders</p> <p>Oirschot Gehuisveste statushouders door Wooninc.: 2015: 33 statushouders 2016: 47 statushouders 2017: 26 statushouders 2018: 16 statushouders</p>	
<p>Eindhoven De corporaties in Eindhoven garanderen eind 2019 een omvang van de kernvoorraad die gelijk is aan de huidige kernvoorraad van 39.000 woningen. De verhouding daarbinnen tussen huur en maatschappelijk gebonden koop kan verschuiven (PA Eindhoven 2016, p.15).</p> <p>De corporaties dragen in Eindhoven naar vermogen bij aan de groei van de sociale woningvoorraad in het betaalbare segment. Dit kan op meerdere manieren, door nieuwbouw maar ook door het effectiever benutten van de bestaande sociale voorraad (PA Eindhoven</p>	<p>Algemeen Kernvoorraad Wooninc.: 2015: 10.430 huurwoningen, waarvan: 9.194 zelfstandig, 328 onzelfstandig, 908 intramuraal (data Wooninc., o.b.v. dVi 2016). 2016: 10.593 huurwoningen, waarvan: 9.199 zelfstandig, 421 onzelfstandig, 973 intramuraal (data Wooninc., o.b.v. dVi 2016). 2017: 10.069 huurwoningen, waarvan: 8.681 zelfstandig, 416 onzelfstandig, 972 intramuraal (data Wooninc., o.b.v. dVi 2017). 2018: 10.161 huurwoningen, waarvan: 8.747 zelfstandig,</p>	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>2016, p.20).</p> <p>Geldrop-Mierlo</p> <p>In de prestatieafspraken is afgesproken dat partijen de kernvoorraad in Geldrop-Mierlo in stand houden (PA Geldrop-Mierlo 2010-2015, p.16; 2017-2020, p.10).</p> <p>In 2010 gaat het in Geldrop-Mierlo in totaal om 4.515 woningen (PA Geldrop-Mierlo 2010-2015, p.16).</p> <p>Oirschot</p> <p>In de prestatieafspraken is afgesproken dat de woningcorporaties de kernvoorraad (tot de sociale huurprijsgrens) sociale huurwoningen per saldo gelijk houdt als deze ultimo januari 2016 is. Corporaties zullen zich in zetten om sociale huurwoningen aan de voorraad toe te voegen in het goedkope en betaalbare segment (PA Oirschot 2016, p.10, p.12). Uitgangspunt is dat de kernvoorraad per saldo toeneemt (PA Oirschot 2018, p.2).</p>	<p>416 onzelfstandig, 998 intramuraal (data Wooninc., o.b.v. MJB 2019).</p> <p>Uitsplitsing huurprijsklassen zelfstandige sociale huurwoningen Wooninc. (data Wooninc.):</p> <p>Goedkoop:</p> <p>2015: 1.329 woningen 2016: 1.357 woningen 2017: 1.362 woningen 2018: 1.361 woningen</p> <p>Betaalbaar:</p> <p>2015: 6.458 woningen 2016: 6.440 woningen 2017: 6.087 woningen 2018: 6.359 woningen</p> <p>Bereikbaar:</p> <p>2015: 1.351 woningen 2016: 1.364 woningen 2017: 1.205 woningen 2018: 905 woningen</p> <p>Duur:</p> <p>2015: 56 woningen 2016: 38 woningen 2017: 27 woningen 2018: 122 woningen</p> <p>Eindhoven</p> <p>Wooninc. draagt met een bezit van 7.313 huurwoningen in de kernvoorraad in 2018 in ruim voldoende mate bij aan de gezamenlijke opgave in Eindhoven. Wanneer gekeken wordt naar de uitsplitsing van de sociale huurwoningen in de huurprijsklasse betaalbaar draagt Wooninc. bij aan de groei van het aantal woningen in deze prijsklasse, mits de woningen in eigendom van Stayinc. worden meegerekend. Aantal betaalbare woningen groeit van 4.574 woningen in 2015 naar 4.701 woningen in 2018.</p> <p>Kernvoorraad Wooninc. in Eindhoven:</p> <p>2015: 7.655 huurwoningen, waarvan: 6.493 zelfstandig, 311 onzelfstandig, 851 intramuraal (data Wooninc., o.b.v. dVi 2016).</p> <p>2016: 7.738 huurwoningen, waarvan: 6.418 zelfstandig, 404 onzelfstandig, 916 intramuraal (data Wooninc., o.b.v. dVi 2016).</p> <p>2017: 7.234 huurwoningen, waarvan: 5.920 zelfstandig,</p>	

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	<p>399 onzelfstandig, 915 intramuraal (data Wooninc., o.b.v. dVi 2017).</p> <p>2018: 7.313 huurwoningen, waarvan: 5.973 zelfstandig, 399 onzelfstandig, 941 intramuraal (data Wooninc., o.b.v. MJB 2019).</p> <p>Uitsplitsing bezit Wooninc. in Eindhoven naar huurprijsklasse betaalbaar (data Wooninc.):</p> <p>2015: 4.574 woningen 2016: 4.532 woningen 2017: 4188 woningen (+367 woningen Stayinc.) 2018: 4.372 woningen (+329 woningen Stayinc.)</p> <p>Geldrop-Mierlo</p> <p>Conform opgave heeft Wooninc. de kernvoorraad in Geldrop-Mierlo in stand gehouden, en zelfs licht laten toenemen. Van 971 woningen in 2015 naar 992 woningen in 2017. Hiermee heeft Wooninc. in Geldrop-Mierlo in ruim voldoende mate voldaan aan de opgave.</p> <p>Kernvoorraad Wooninc. in Geldrop-Mierlo:</p> <p>2015: 971 huurwoningen, waarvan: 960 zelfstandig, 11 onzelfstandig (data Wooninc., o.b.v. dVi 2016). 2016: 977 huurwoningen, waarvan: 965 zelfstandig, 11 onzelfstandig (data Wooninc., o.b.v. dVi 2016). 2017: 1.039 huurwoningen, waarvan: 1.028 zelfstandig, 11 onzelfstandig (data Wooninc., o.b.v. dVi 2017). 2018: 992 huurwoningen, waarvan: 981 zelfstandig, 11 onzelfstandig (data Wooninc., o.b.v. MJB 2019).</p> <p>Oirschot</p> <p>Wooninc. heeft conform opgave de kernvoorraad in Oirschot in stand gehouden en zelfs licht laten toenemen, van 863 woningen in 2015 naar 893 woningen in 2018. Ook heeft Wooninc. conform opgave het aantal woningen in het goedkope en betaalbare segment te laten toenemen, van 753 woningen in 2015 naar 799 woningen in 2018. Hiermee heeft Wooninc. goed gepresteerd in Oirschot.</p> <p>Kernvoorraad Wooninc. in Oirschot:</p> <p>2015: 863 huurwoningen, waarvan: 858 zelfstandig, 5 onzelfstandig (data Wooninc., o.b.v. dVi 2016). 2016: 868 huurwoningen, waarvan: 863 zelfstandig, 5 onzelfstandig (data Wooninc., o.b.v. dVi 2016). 2017: 881 huurwoningen, waarvan: 876 zelfstandig, 5 onzelfstandig (data Wooninc., o.b.v. dVi 2017). 2018: 893 huurwoningen, waarvan: 888 zelfstandig, 5 onzelfstandig (data Wooninc., o.b.v. MJB 2019).</p>	

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	<p>Uitsplitsing bezit Wooninc. in Oirschot naar huurprijsklassen goedkoop+betalbaar (data Wooninc.):</p> <p>2015: 753 woningen</p> <p>2016: 763 woningen</p> <p>2017: 772 woningen</p> <p>2018: 799 woningen</p>	
<p>Algemeen</p> <p>Middeninkomens dreigen tussen wal en schip te vallen (PA Geldrop-Mierlo 2017-2020, p.15). Onder andere de gemeente Eindhoven vraagt aandacht voor de huisvesting van middeninkomens, en acht uitbreiding van het duurdere huuraanbod voor de huishoudens met een middeninkomen menselijk. Corporaties zien zichzelf niet als de eerste aangewezen partij om dit te realiseren. De bijdragen beperken zich tot het bieden van betaalbare koopwoningen door verkoop van huurwoningen, en de verhuur van duurdere huurwoningen (PA Eindhoven 2016, p.21).</p> <p>Wooninc. zet zich in voor de beschikbaarheid van woningen voor middeninkomens, onder voorwaarde dat er voldoende kernvoorraad is voor de primaire doelgroep (tot € 628,-)(PA Geldrop-Mierlo 2017-2020, p.15).</p> <p>Ten behoeve van de huisvesting van middeninkomens brengt Wooninc. per 1 januari 2018 ca. 600 woningen onder in de niet-DAEB BV (Stayinc. BV) (PA-matrix Eindhoven 2018; PA Geldrop-Mierlo 2018-2021, p.18).</p> <p>Oirschot</p> <p>In Oirschot wil Wooninc. ca. 2% van de vrijgekomen huurwoningen herpositioneren in de vrije sector (PA Oirschot 2017, p.1; 2018, p.4).</p>	<p>Algemeen</p> <p>Wooninc. heeft zich goed ingezet voor de huisvesting van middeninkomens. Onder meer door betaalbare woningen te verkopen en door het aanbieden van huurwoningen in de huurcategorieën bereikbaar en de vrije sector. Daarnaast heeft Wooninc. gekozen voor een hybride scheiding van het bezit, waarbij een aantal potentieel (middel)dure woningen (maandhuur > € 710) worden overgedragen aan Stayinc. Hiermee wordt ook de middeninkomens perspectief op wonen geboden (JV 2016, p.15). Vanaf 2018 heeft Stayinc. 665 woningen in bezit, waarvan 160 met een huur boven de €710 (JV 2017, p.27). Het gaat om woningen in de Eindhoven, Geldrop, Oirschot en Veldhoven.</p> <p>In Oirschot is er nog geen effect te zien van het herpositioneren van vrijgekomen huurwoningen naar de vrije sector. Dit valt te verklaren uit het feit dat de afspraken pas in 2017 zijn gemaakt.</p> <p>De verkoop van huurwoningen wordt elders in de tabel beoordeeld.</p>	8
<p>Eindhoven</p> <p>Woningzoekenden met weinig of geen inschrijftijd hebben een moeilijke positie op de woningmarkt. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om starters, arbeidsmigranten, kenniswerkers, pas afgestudeerden maar ook om gescheiden mensen die op korte termijn huisvesting zoeken en niet in aanmerking komen voor urgentie. Samen vormen zij de 'spoedzoekers' binnen de primaire doelgroep. Partijen streven naar uitbreiding van snel toegankelijke, tijdelijke huisvesting voor deze woningzoekenden. Ook de vraag naar Flexwonen: kleine goede tijdelijke huisvesting met passende voorzieningen en prijs, neemt in dit kader toe (PA</p>	<p>Algemeen</p> <p>Wooninc. zet zich in voor de doelgroepen die tussen wal en schip vallen en een moeilijke positie op de woningmarkt hebben. Zo maakt Wooninc. gebruik van diverse verhuurmodellen: het lotingsmodel, het direct-te-huur-model en het optiemodel/inschrijfmodel (wachtlijsten) (JV 2016, p.22; JV 2017, p.22).</p> <p>Daarnaast heeft Wooninc. zich actief en versneld ingezet om flexwoningen te realiseren. Uit de gezamenlijke overleggen kwam geen actie voort. Wooninc. besloot daarop zelf woningen te gaan realiseren om bij te dragen aan de opgave in de regio</p>	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>Eindhoven 2016, p.20-21).</p> <p>Het is afgesproken dat Wooninc. loting blijft toepassen bij woningtoewijzing, en dat Wooninc. in 2016 een pilot met direct te huur start (PA Eindhoven 2016, p.20; PA-matrix Eindhoven 2018).</p> <p>Daarnaast streven de gemeente Eindhoven, corporaties en Platform Eindhovense Klantenraden (PEK) samen naar het realiseren van 1.000 eenheden flexwonen in de jaren 2016 tot en met 2020. Wooninc. moet er daarvan 200 realiseren, gemiddeld 50 per jaar. De voormalig (woon-)zorgcomplexen Genderhof en Ekelhof worden ingezet voor flexwonen. (PA Eindhoven 2016, p.13).</p>	<p>Eindhoven. Uiteindelijk zijn er in totaal 383 flexwoningen gerealiseerd door Wooninc. in de periode 2015 tot en met 2018, in vier verschillende projecten. De transformatie in projecten Genderhof en Kortonjo Laag in Eindhoven, zijn goed voor 282 verhuureenheden. Verder zijn er in project Josephinehof in Geldrop 81 verhuureenheden gerealiseerd. Tot slot zijn er in project Djept 20 Heijmans-One woningen in Veldhoven gerealiseerd. Deze woningen in Veldhoven zijn in eigendom van Stayinc..</p> <p>Met een groeiend aantal flexwoningen in bezit heeft Wooninc. een goede bijdrage geleverd aan de maatschappelijke opgave en de gezamenlijke ambitie voor het realiseren van flexwoningen in Eindhoven, en het huisvesten van spoedzoekers en andere relevante doelgroepen.</p> <p>Realisatie flexwoningen Wooninc. 2015 tot en met 2018 (toelichting Wooninc.):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Josephinehof te Geldrop; 81 VHE • Genderhof te Eindhoven; 190 VHE • Kortonjo Laag te Eindhoven; 92 VHE • Djept Veldhoven; 20 VHE (Stayinc.) <p>Bezit flexwoningen Wooninc.:</p> <p>2015: 215 flexwoningen in bezit, ruim 100 verhuringen (JV 2015, p.27)</p> <p>2016: 300 flexwoningen in bezit, 108 spoedzoekers gehuisvest + 15 verhuringen volgens flexwoonconcept (JV 2016, p.22)</p> <p>2017: 363 flexwoningen in bezit (toelichting Wooninc.), 154 spoedzoekers gehuisvest (JV 2017, p.23)</p> <p>2018: 383 flexwoningen in bezit, 115 spoedzoekers gehuisvest (toelichting Wooninc.)</p> <p>Eindhoven</p> <p>In 2015 heeft het flexwoonconcept in voormalig zorgcomplex Genderhof in Eindhoven de 'Inspiratieprijs Flexwonen 2015' van Minister Blok (voormalig verantwoordelijk minister voor Wonen) ontvangen. In Genderhof zijn met een relatief laag budget en in relatief korte tijd 190 appartementen gerealiseerd, waar daarna 24 nationaliteiten samenwonen met ouderen. De appartementen zijn vooral bestemd voor spoedzoekers, die op korte termijn tijdelijke huisvesting nodig hebben (JV 2015, p.27; toelichting Wooninc.).</p>	

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>Oirschot</p> <p>Wooninc. faciliteert initiatiefnemers bij het realiseren van bijzondere woonconcepten (b.v. woongroepen, splitsen van panden, geïntegreerd wonen, tiny houses). Hierbij gaat het bijvoorbeeld om woongroepen en diverse vormen van ouderenhuisvesting, de initiatiefnemers blijven zelf verantwoordelijk voor (het sluitend krijgen van) hun business case (PA Oirschot 2018, p.2).</p>	<p>Oirschot</p> <p>In Oirschot zijn diverse gesprekken gevoerd over een ouderinitiatief waarbij ouders voor hun kinderen met een beperking een gezamenlijke woonvoorziening wilden realiseren. Daarnaast is gesproken met een commerciële ontwikkelaar en de zusterorde van een klooster voor het transformeren van een deel van het klooster naar woningen. Beide initiatieven hebben echter niet geleid tot realisatie.</p>	7
Betaalbaarheid		-
<p>Algemeen</p> <p>Wooninc. voert een gematigd huurbeleid. Dit huurbeleid wordt voortgezet, om de betaalbaarheid van woningen te kunnen blijven garanderen (PA Eindhoven 2016, p.16).</p> <p>De verhoging van de huursom van de huurwoningen is jaarlijks maximaal het inflatiepercentage vermeerderd met 1% voor DAEB-woningen, en 2% voor vrije sector huur (PA Eindhoven 2016, p.16; PA Geldrop-Mierlo 2017-2020, p.14; PA Oirschot 2017, p.3).</p> <p>Verder hanteert Wooninc. een huurprijs voor de sociale huurwoningen die bij mutatie gemiddeld 80% van de maximaal redelijke huurprijs bedraagt, waarbij rekening wordt gehouden met de aftoppingsgrenzen. Huurprijzen voor vrije sector huurwoningen worden marktconform vastgesteld (PA Geldrop-Mierlo 2017-2020, p.14; PA Oirschot 2016, p.12; 2018, p.4).</p>	<p>Algemeen</p> <p>Wooninc. heeft het gematigde huurbeleid conform afspraak voortgezet, en bij mutatie huurprijzen indien nodig aangepast naar 80% van de maximaal redelijke huur. Hierbij is rekening gehouden met de aftoppingsgrenzen.</p> <p>De jaarlijkse huurverhoging van Wooninc. bedroeg ieder jaar conform afspraak maximaal de inflatie +1%: 2015: 1,5% (JV 2015, p.23) 2016: 0,6% voor DAEB-woningen, en 2% voor niet-DAEB woningen (JV 2016, p.27) 2017: 1% voor DAEB-woningen, en 2% voor niet-DAEB woningen (JV 2017, p.28) 2018: 2% voor DAEB woningen, 3,4% voor Niet-DAEB woningen (website Wooninc.)</p> <p>De jaarlijkse huurverhoging komt voort uit de bespreking van het huurprijsbeleid die Wooninc. heeft over met het huurdersplatform SHW (JV 2015, p.23; JV 2016, p.27; JV 2017, p.28).</p> <p>Indien woningen na huuropzegging geen reële prijskwaliteit verhouding hebben, wordt dit aangepast naar gemiddeld 80% van de maximale huur. Hierbij wordt rekening gehouden met de aftoppingsgrenzen (JV 2015, p.23; JV 2016, p.27; JV 2017, p.28).</p>	7
<p>Oirschot</p> <p>Nieuwe sociale huurwoningen hebben huurprijzen in het goedkope, betaalbare en bereikbare segment (PA Oirschot 2018, p.4).</p>	<p>Oirschot</p> <p>Wooninc. heeft in de periode 2014 tot en met 2018 in totaal 46 woningen opgeleverd in Oirschot. Deze woningen vallen allemaal in het betaalbare segment (toelichting data Wooninc.).</p>	7
<p>Eindhoven</p> <p>Gemeente Eindhoven en de Eindhovense corporaties stellen vóór 1 juli 2016 een gezamenlijke Regeling Financiële Ondersteuning Woonlasten op en regelen de financiering hiervan. De corporaties nemen hierin het</p>	<p>Algemeen</p> <p>Wooninc. probeert huurders met betalingsproblemen zoveel mogelijk en zo vroeg mogelijk te helpen, door onder andere met ze in gesprek te gaan. Hierdoor kunnen problemen van huurders tijdig worden</p>	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>voortouw. Doel van de regeling is het bieden van tijdelijke financiële ondersteuning aan huurders die door een onverwachte gebeurtenis in financiële moeilijkheden zijn gekomen, om een oplopende schuld te voorkomen in de aanloop naar een definitieve oplossing (PA Eindhoven 2016, p.17).</p> <p>Geldrop-Mierlo Corporaties en de gemeente Geldrop-Mierlo ontwikkelen gezamenlijk een aanpak ter voorkoming van schulden. Het betreft het uitwerken van een preventieve aanpak om te voorkomen dat gemeente en corporatie tegenover elkaar komen te staan. Hier wordt ook hulpverlening in meegenomen, Dit plan van aanpak zal voor 1 juni 2017 gereed zijn (PA Geldrop-Mierlo 2017-2020, p.15).</p> <p>Verder voert Wooninc. een strikt incassobeleid waarbij in een vroegtijdig stadium contact wordt opgenomen met de huurder daar waar sprake is van een huurachterstand. Wooninc. werkt met hulpverleningsinstanties en deurwaarders samen teneinde te voorkomen dat huurachterstanden leiden tot uitzettingen. Wooninc. sluit in dat kader Laatste-Kans-Overeenkomsten om een huisuitzetting te voorkomen (PA Geldrop-Mierlo 2017-2020, p.15).</p>	<p>gesignaleerd en kunnen ze worden doorverwezen. Indien overgegaan wordt tot een vonnis, kan deze nog betaald worden, of kan het Laatste-Kans-Overeenkomst worden ingezet (2016/2017), anders wordt overgegaan op ontruiming (JV 2015, p.2015; JV 2016, p.26; JV 2017, p.27). De huurachterstanden zijn licht afgenomen in de periode 2015-2018. In deze periode is het aantal ontruiming op basis van huurachterstand bijna gehalveerd, van 19 ontruiming in 2015 naar negen in 2018.</p> <p>Huurachterstanden van zittende huurders: 2015: 1,2% (JV 2015, p.23) 2016: 1% (JV 2016, p.26) 2017: 1% (JV 2017, p.27) 2018: 0,81%</p> <p>Ontruiming (mede) op basis van huurachterstand: 2015: 19 woningen (JV 2015, p.23) 2016: 16 woningen (JV 2016, p.26) 2017: 16 woningen (JV 2017, p.27) 2018: 12 woningen (toelichting Wooninc.)</p> <p>Aantallen vonnissen/gerealiseerde ontruiming/niet-gerealiseerde ontruiming: 2015: 50/30/20 2016: 43/26/17 2017: 51/32/19 2018: 36/24/12</p> <p>Eindhoven De regie voor de regeling in Eindhoven ligt bij 'thuis en Woonbedrijf. Zij gaan samen met WIJ Eindhoven en gemeente verkennen welke instrumenten ingezet kunnen worden voor schuldpreventie. Drie speerpunten: • Shared housing. Pilot gericht op dubbelgebruik van een woning door twee 1-persoons-huishoudens gericht op het delen van de kosten(betaalbaarheid) en het gebruik van opgetelde inschrijftijd (beschikbaarheid). Woonbedrijf en 'thuis zoeken daarbij afstemming. • Vroegsignalering en gezamenlijk zoeken van een oplossing. • Mogelijkheden inzet van private hulp De samenwerking is nog niet tot stand gekomen. De doelstelling is opgenomen in de prestatieafspraken 2019 (ongewijzigd) (toelichting Wooninc.).</p> <p>Geldrop-Mierlo Het convenant is inmiddels (onlangs) getekend. Afwachten is wat de eerste evaluatie oplevert</p>	

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	(toelichting Wooninc.).	
Gemiddelde beoordeling		7,5

Huisvesten van bijzondere doelgroepen

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>Eindhoven</p> <p>In het kader van extramuralisering en de scheiding van wonen en zorg fuseert Wooninc. met Vitalis Sociale Woonvormen, de toegelaten instelling van Vitalis; het aantal voor senioren geschikte woningen wordt uitgebreid met 2200 eenheden (PA Eindhoven 2016, p.30).</p> <p>In 2018 is afgesproken in het kader van voldoende collectieve woonzorgvoorzieningen dat Wooninc. in 2018 3.000 seniorenwoningen in het aanbod heeft, waarvan 2.500 woningen in een appartementencomplex met ontmoetingsruimte en aanvullende zorg- en servicevoorzieningen (PA-matrix Eindhoven 2018).</p>	<p>Algemeen</p> <p>Wooninc. is met Vitalis Sociale Woonvormen gefuseerd in 2016. Met de fusie groeide het woningbezit van Wooninc tot een gevarieerd aanbod van seniorenwoningen (of nultredenwoningen), van sociale huur tot luxere residentiële woningen (JV 2017, p.32).</p> <p>In de regio Eindhoven is sprake van lange wachtrijen voor ouderen die een woning met zorg zoeken. Wooninc. is in de regio de corporatie die zich op deze doelgroep specialiseert en zich daarmee ook onderscheidt (toelichting Wooninc.).</p> <p>Wooninc. heeft in 2017 in totaal 4.302 seniorenwoningen in het bezit, waarvan 2.737 woningen in Eindhoven. Op basis van de cijfers van 2017 voldoet Wooninc. nog niet aan de opgave van 3.000 woningen, als opgenomen in de prestatieafspraken. Het totaal aantal seniorenwoningen van Wooninc. is in de periode 2015 tot en met 2018 wel toegenomen.</p> <p>Totaal aantal seniorenwoningen in bezit van Wooninc.:</p> <p>2015: 3.512 woningen (Wooninc. data)</p> <p>2016: 3.513 woningen (Wooninc. data)</p> <p>2017: 4.302 woningen (Wooninc. data)</p> <p>2018: onbekend, dient nog herijkt te worden naar wensportefeuille (Wooninc. data)</p> <p>Wooninc. benadert in belangrijke mate de opgave. Wooninc. heeft zich actief ingespannen voor het aanbod voor senioren. Wooninc. werkt samen met andere corporaties om bijvoorbeeld seniorenwoningen over te nemen, al dan niet in ruil voor ander, over het algemeen niet duurzaam, bezit. Om dergelijke ruiltransacties in het licht van de maatschappelijke opgaven mogelijk te kunnen maken, kijken en denken diverse partijen mee (toelichting Wooninc.).</p> <p>Vanuit het oogpunt van ouderenhuisvesting kijkt Wooninc. daarnaast actief naar het zorgaanbod dat ze kunnen organiseren en faciliteren. Zorg is bij seniorenwoningen van Wooninc. in diverse voor handen. Wooninc. heeft als het gaat om zorgexploitatie, ervaring</p>	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	<p>en kennis moeten opbouwen. Om de lange wachttijden te overbruggen, is Wooninc. ook in samenwerking met andere partijen bezig met het ontwikkelen van een app voor zorg tijdens de overbruggingstijd (toelichting Wooninc.).</p> <p>Eindhoven Aantal seniorenwoningen in bezit van Wooninc. in Eindhoven: 2015: 2.870 woningen (Wooninc. data) 2016: 2.872 woningen (Wooninc. data) 2017: 2.737 woningen (Wooninc. data) 2018: onbekend, dient nog herijkt te worden naar wensportefeuille (Wooninc. data)</p>	
<p>Geldrop-Mierlo Bij de toevoeging van woningen in de gemeente Geldrop-Mierlo wordt ingezet op flexibel en/of levensloopbestendig bouwen. Deze woningen kunnen dan voor zowel jongeren als ouderen worden ingezet (PA Geldrop-Mierlo 2017-2020, p.20).</p>	<p>Wooninc. heeft in 2016 in totaal 55 nieuwbouwwoningen in de gemeente Geldrop-Mierlo gerealiseerd, waarvan er tien levensloopbestendig zijn. Deze levensloopbestendige woningen zijn allemaal verhuurd aan senioren van 55 jaar en ouder (toelichting Wooninc.).</p>	7
<p>Eindhoven Om in te spelen op het feit dat ouderen langer zelfstandig thuis moeten en willen blijven wonen, hebben de gemeente Eindhoven, corporaties en PEK afgesproken te gaan zorgen voor meer communicatie binnen bestaande netwerken over beschikbare regelingen, zoals het Oppluspakket (PA Eindhoven 2016, p.29).</p> <p>Wooninc. opent in dit kader begin 2016 een klantexpertisecentrum op voor aan wonen en zorg gerelateerde vragen, waarvan regionaal gebruik kan worden gemaakt (PA Eindhoven 2016, p.29).</p>	<p>Algemeen Wooninc. heeft zich goed ingezet om het klantencentrum en daarmee een dienstverlening voor de klanten op te zetten, door een klantencentrum te creëren waar vragen op het gebied van wonen en zorg in één loket beantwoord worden. Het klantencentrum WoonincPlusVitalis is een voortvloeisel uit de fusie tussen Wooninc. en Vitalis Sociale Woonvormen (JV 2016, p.25; JV 2017, p.32).</p> <p>In 2016 en 2017 lag de focus op het genereren van 'traffic' naar het klantencentrum om de naamsbekendheid op gang te brengen, onder meer door middel van informatiebijeenkomsten (JV 2017, p.32). In 2019 zal welzijnsorganisatie WIJEindhoven zich vestigen in hetzelfde pand als het klantencentrum, om ook op dit vlak te kunnen faciliteren (toelichting Wooninc.).</p>	8
<p>Wooninc. signaleert vraag op het vlak van kleinschalig groepswonen. Als antwoord op deze vraag zet Wooninc. hierop in.</p>	<p>Algemeen Wooninc. ondersteunt ook kleinschalige initiatieven voor (begeleid) groepswonen, voor mensen met een fysieke beperking of een ontwikkelingsbeperking.</p> <p>Voorbeelden zijn (JV 2015, p.27; JV 2016, p.24; JV</p>	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	<p>2017, p.23):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Begeleid wonen voor tien jongeren met een beperking in Geldrop. • 37 studio's in een complex in Eindhoven voor jongeren met een autistisch spectrum. • 16 Fokuswoningen in Eindhoven met 24-uursassistentie bij algemene dagelijkse levensverrichtingen, voor mensen met een (lichamelijke) beperking. • Blijf-van-m'n-Lijfhuis met 45 opvangplaatsen en elf appartementen. • Wooninitiatief Waalre: kleinschalige woonvoorziening voor groepswonen voor tien jongeren met een beperking. • Project 'DOOR!', een samenwerkingsverband met andere Eindhovense woningcorporaties, dat maatwerk levert op het gebied van huisvesting en woonbegeleiding van kwetsbare individuen. 'DOOR!' biedt een tweede kans aan mensen die door omstandigheden de eerdere woning zijn kwijtgeraakt. Hier valt ook 'Housing first' onder: de GGzE, Neos en/of het Leger des Heils begeleiden dak- en thuislozen om weer een normale plek in de maatschappij te krijgen, te beginnen met: woonruimte. • Groepswonen Centraal Wonen Lismortel (61 eenheden) en de woongroep van ouderen Aquarius (21 eenheden) in Eindhoven. 	
Gemiddelde beoordeling		7,8

Kwaliteit van woningen en woningbeheer

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Woningkwaliteit		6,3
<p>Eindhoven Partijen streven naar een goed onderhouden sociale woningvoorraad met een goede basiskwaliteit (PA Eindhoven 2016, p.25).</p> <p>Geldrop-Mierlo Wooninc. voert driejaarlijks een vastgoedconditiemeting uit op basis van NEN 2767, die wordt vertaald in een onderhoudsprogramma. Hierbij wordt een score 3 (redelijk) als minimum grens gehanteerd (PA Geldrop-Mierlo 2017-2020, p18).</p>	<p>Algemeen Wooninc. heeft conform afspraak de vastgoedmetingen uitgevoerd. De metingen zijn niet uit te splitsen naar gemeente. Wooninc. voldoet over het gehele bezit net niet aan de minimumscore zoals afgesproken in Geldrop-Mierlo. In 2016 en 2017 is de conditie over het algemeen goed, maar toch kent een deel (ca. 8%) een score lager dan 3. In 2016 heeft 92% van de woningen een NEN 2767 kwaliteitsscore van 1 (29%), 2 (40%) of 3 (23%), ofwel een waardering van 'zeer goed' tot 'goed'. In 2017 heeft 91,1% van de woningen een score van 1 (34,2%), 2 (39,7%) of 3 (17,2%). Voor 2018 zijn voorlopige gegevens bekend, waarbij het gaat om 96,2% van de woningen met een score van 1 (25,9%), 2 (34,7%) of 3 (35,8%). (toelichting Wooninc.).</p>	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>Geldrop-Mierlo</p> <p>Bij nieuwbouw wordt gewerkt met de methodiek GPR, zodat de kwaliteit van woningen op de vijf thema's energie, milieu, gezondheid, gebruikskwaliteit en toekomstwaarde inzichtelijk wordt (PA Geldrop-Mierlo 2010-2015, p.12; 2017-2020, p.16).</p>	<p>Geldrop-Mierlo</p> <p>Wooninc. heeft vanaf 2015 het project De Doelen (24 woningen) opgeleverd in Geldrop-Mierlo. In dit project is geen GPR-berekening gemaakt. Hiermee is niet voldaan aan de opgave (toelichting Wooninc.).</p>	5
<p>Geldrop-Mierlo</p> <p>Nieuwe woningen voldoen in principe aan de eisen van het Politiekeurmerk Veilig Wonen, volgens het principe: Pas toe of leg uit (PA Geldrop-Mierlo 2010-2015, p.12; 2017-2020, p.26).</p>	<p>Geldrop-Mierlo</p> <p>Wooninc. heeft vanaf 2015 het project De Doelen (24 woningen) opgeleverd. Dit project is gebouwd volgens de voorwaarden van het PKVW. Er is geen certificaat toegekend, omdat de omgeving niet voldoet aan het Politie Keurmerk Veilige Omgeving. Dat is een vereiste bij het certificaat PKVW (toelichting Wooninc.).</p>	7
Kwaliteit dienstverlening		7
<p>Algemeen</p> <p>Wooninc. voert voortdurend klanttevredenheidsmetingen uit onder nieuwe huurders, vertrokken huurders en na reparatieverzoeken. Wooninc. wil op deze onderdelen minimaal een 7 krijgen voor de dienstverlening (JV 2015, p.40; JV 2016, p.40; JV 2017, p.14).</p> <p>Wooninc. heeft de lat vanaf 2016 hoger willen leggen, conform het advies uit het vorige visitatierapport (JV 2015, p.40).</p>	<p>Algemeen</p> <p>Wooninc. voldoet in 2015, 2016, 2017 en 2018 aan de eigen doelstelling om minimaal een 7 te behalen in de klanttevredenheidsmetingen. Het doel om de lat hoger te gaan leggen is nog niet bereikt.</p> <p>Huurdersbeoordeling dienstverlening Wooninc.:</p> <p>Totaal:</p> <p>2015: 7,3 (JV 2015, p.40)</p> <p>2016: 7,3 (JV 2017, p.14)</p> <p>2017: 7,3 (JV 2017, p.14)</p> <p>2018: 7,5</p> <p>Nieuwe huurders:</p> <p>2015: 7,7 (JV 2015, p.40)</p> <p>2016: 7,6 (JV 2017, p.14)</p> <p>2017: 7,5 (JV 2017, p.14)</p> <p>2018: 7,7</p> <p>Vertrekkende huurders:</p> <p>2015: 7,1 (JV 2015, p.40)</p> <p>2016: 7,1 (JV 2017, p.14)</p> <p>2017: 7,2 (JV 2017, p.14)</p> <p>2018: 7,4</p> <p>Huurders met reparatieverzoeken:</p> <p>2015: 7,1 (JV 2017, p.40)</p> <p>2016: 7,2 (JV 2017, p.14)</p> <p>2017: 7,1 (JV 2017, p.14)</p> <p>2018: 7,3</p>	7
Energie en duurzaamheid		6,7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>Algemeen</p> <p>De woningvoorraad heeft in 2021 een gemiddeld label B (Convenant Energiebesparing Huursector). De woningcorporaties investeren in het verbeteren van de energieprestatie van de bestaande woningvoorraad en streven naar een gemiddelde energie-index tussen 1,2 en 1,4 (PA Eindhoven 2016, p.25).</p> <p>Eindhoven</p> <p>Ook komende jaren wordt er geïnvesteerd in het verbeteren van de energieprestatie van bestaande woningen, en in duurzame energieopwekking in nieuwbouw en bestaande woningen. Daarnaast wordt het extra gestimuleerd om innovatieve projecten gericht op het realiseren van energieneutraliteit of 'nul op de meter' uit te voeren (PA Eindhoven 2016, p.26).</p> <p>Wooninc. plaatst in dit kader drie zonne-energie-installaties op hoogbouwcomplexen (PA Eindhoven 206, p.27), en start met het verduurzamen van de Horst en laagbouw Kortonjo (PA Eindhoven 2016, p.26).</p> <p>Geldrop-Mierlo/Oirschot</p> <p>Bij grootonderhoud of renovatie door Wooninc. wordt de energetische kwaliteit van de woning minimaal teruggebracht naar energielabel B (PA Geldrop-Mierlo 2017-2020, p.17; PA Oirschot 2016, p.14; 2017, p.3; 2018, p.5).</p> <p>Daarnaast voldoen nieuwbouwwoningen minimaal aan de energieprestatie eisen die volgen uit het bouwbesluit: in 2016 is dit een energieprestatie-coëfficiënt (EPC) van 0,4 die zal worden afgebouwd naar een EPC van 0 in 2020 (PA Geldrop-Mierlo 2017-2020, p.16; PA Oirschot 2016, p.14; 2017, p.3).</p>	<p>Algemeen</p> <p>Onlangs de investeringen in duurzaamheid, en de toename van energiezuinige woningen, gaat Wooninc. de doelstelling uit het Convenant en de prestatieafspraken, om gemiddeld op label B te komen in 2021, niet halen (JV 2017, p.40). Wooninc. bezit in 2018 gemiddeld energielabel C (toelichting Wooninc.).</p> <p>Wooninc. heeft in de periode 2015 tot en met 2018 ieder jaar geïnvesteerd in duurzaamheid. Hierbij paste Wooninc. zoveel mogelijk de principes van The Natural Step (TNS) toe, bij het verduurzamen van de bestaande en nieuwe woningen. TNS helpt hierbij om met collega's, partners en klanten samen sneller tot verduurzaming te komen, doordat iedereen dezelfde taal spreekt dankzij het TNSraamwerk (JV 2015, p.34; JV 2016, p.34; JV 2017, p.39).</p> <p>Wooninc. werkt aan de energieprestatie in het kader van duurzaamheid onder meer door:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bij nieuwbouw en grootonderhoud rekening te houden met de ambities om energie neutrale woningen te realiseren (JV 2016, p.34). Door te investeren in nieuwbouw en groot onderhoud werkt Wooninc. stapsgewijs en op natuurlijke momenten toe naar een CO2-neutrale woningvoorraad. Het uitgangspunt bij vervanging van buitenschillematerialen bij groot onderhoud is, dat de woningen na de ingreep gemiddeld over minimaal energielabel B beschikken. In de toekomst zijn dan verdere stappen mogelijk naar uiteindelijk CO2-neutraal. In 2018 zijn binnen bestaande nieuwbouwprojecten waar mogelijk de plannen aangepast om de woningen aardgas loos te maken (toelichting Wooninc.). • In de jaren voor 2016 meerdere installaties met zonnepanelen te hebben geplaatst, goed voor 1.750m² aan zonnepanelen. In 2015 en 2016 zijn op nog 5 complexen zonnepanelen geplaatst. De besparing komt bij de huurder terecht. De installaties worden betaald uit de inkomsten van de verhuur van daken aan telecomproviders (JV 2015, p.34; JV 2016, p.34). • In De Horst heeft Wooninc. 139 woningen verduurzaamd middels diverse maatregelen. Hierbij is speciale aandacht geweest voor de begeleiding en ontzorging van de doelgroep die huurt in dit complex. De consultant van Wooninc. heeft hier persoonlijk enquêtes afgenomen en gezorgd voor bijsturing waar nodig. • Samenwerking gezocht met collega corporaties rondom de uitruil van niet verduurzaamd bezit en seniorenwoningen. De intenties zijn concreet, echter 	6

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	<p>lopen er nog onderzoeken naar de (juridische/fiscale) mogelijkheden op dit moment.</p> <p>De verduurzaming Kortonjo, als opgenomen in de prestatieafspraken in Eindhoven, is nog niet van de grond gekomen. Met name omdat nadien besloten is om Kortonjo voor flexwonen in te zetten, waarvoor verduurzamen nog niet aan de orde is voor Wooninc. (toelichting Wooninc.).</p>	
<p>Eindhoven</p> <p>Omdat de betaalbaarheid van het wonen prioriteit heeft, streven de corporaties bij het verbeteren van de energieprestatie van bestaande woningen naar gelijkblijvende of lagere woonlasten(PA Eindhoven 2016, p.25).</p>	<p>Algemeen</p> <p>In praktijk leveren de energetische verbeteringen bij groot onderhoud voor bewoners van Wooninc. meer wooncomfort en lagere energielasten op (toelichting Wooninc.), conform opgave (JV 2015, p.34; JV 2016, p.34).</p>	7
<p>Geldrop-Mierlo/Oirschot</p> <p>Ook schenkt Wooninc. aandacht aan energiegebruik in haar communicatie uitingen met de huurders, ten behoeve van bewust gedrag op het gebied van energieconsumptie (PA Geldrop-Mierlo 2017-2020, p.19; PA Oirschot 2016, p.14; 2017, p.3).</p>	<p>Algemeen</p> <p>In 2017 is een duurzaamheidsstraject gestart, waarbij met hulp van externen in kaart is gebracht waar de impact van Wooninc. het grootst is, omdat daar de meeste duurzaamheidswinst te behalen valt. Hierbij is zowel naar de interne organisatie als naar het primaire proces gekeken. Veruit de grootste impact wordt veroorzaakt door de huurder als consument. Ondanks dat Wooninc. hier maar beperkt invloed op heeft, valt er nog winst te behalen door bewustwording op energiebesparing en duurzaam koopgedrag (JV 2017, p.38).</p> <p>Bij het betrekken van nieuwe woningen krijgen bewoners tips van Wooninc. hoe ze energie kunnen besparen. Ook via de communicatiekanalen besteedt Wooninc. aandacht aan energiebesparing. In 2018 is Wooninc. Daarnaast gestart met het ontwikkelen van een bewustwordingstraject met behulp van 'impact coaches' (toelichting Wooninc.).</p>	7
Gemiddelde beoordeling		6,6

(Des)investeren in vastgoed

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Nieuwbouw		8
<p>Algemeen</p> <p>Vanuit de wensportefeuille is er de behoefte om 600 woningen toe te voegen in de periode 2017 tot en met 2027. Dit gaat vooral om appartementen met lift voor senioren. Om de wensportefeuille in balans te houden, moeten er ook nieuwe woningen voor de 'vrije doelgroep' komen, onder andere eengezinswoningen</p>	<p>Algemeen</p> <p>Wooninc. heeft in de periode 2015 tot en met 2018 in totaal 380 nieuwbouw sociale huurwoningen opgeleverd, waarvan 32 eenheden intramuraal:</p> <p>2015: 57 woningen (data Wooninc.)</p> <p>2016: 92 woningen (data Wooninc.)</p> <p>2017: 142 woningen (data Wooninc.)</p>	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>(JV 2017, p.37).</p> <p>Wooninc. heeft in de begroting opgenomen dat in de periode 2015 tot en met 2018 in totaal 339 nieuwbouw sociale huurwoningen op gaat leveren:</p> <p>2015: 36 eenheden, uitsplitsing sociaal en geliberaliseerd is onbekend (Begroting 2015, p.10)</p> <p>2016: 36 eenheden, uitsplitsing sociaal en geliberaliseerd is onbekend (Begroting 2016, p.19)</p> <p>2017: 159 eenheden DAEB (Begroting 2017, p.22)</p> <p>2018: 108 eenheden (Begroting 2018, p.22)</p> <p>Eindhoven</p> <p>In een stad die groeit, neemt de behoefte aan sociale nieuwbouw toe. Het is de ambitie van partijen (gemeente en corporaties) om (ook) woningen te bouwen in het segment goedkoop en betaalbaar, in een zekere mate van ruimtelijke spreiding over de stad (en de regio)(PA Eindhoven 2016, p.16).</p> <p>Partijen onderzoeken in 2016 de noodzakelijke productie van sociale huurwoningen over meerdere jaren. De corporaties voorzien in de komende vijf jaar de ontwikkeling van 4.299 sociale woningen/eenheden door middel van transformatie van gebouwen en nieuwbouw (prognose dPi 2016-2020)(PA Eindhoven 2016, p.16).</p> <p>Geldrop-Mierlo</p> <p>Wooninc. start in 2017 (oplevering 2018) met de realisatie van het project De Jonkvrouw 227 woningen: waarvan 38 studio's voor zorg (deelplan 1), 36 psychogeriatric -eenheden (deelplan 2), 84 appartementen Wooninc.Plus (deelplan 3) en 69 vrije sector woningen (deelplan 4) (PA Geldrop-Mierlo 2017-2020, p.11).</p> <p>Wooninc. werkt in 2016/2017 samen met de gemeente aan de herontwikkeling van het project De Wielewaal (PA Geldrop-Mierlo 2017-2020, p.11).</p> <p>Oirschot</p> <p>Wooninc. realiseert de volgende projecten in Oirschot (PA Oirschot 2017, p.1; 2018, p.1):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Barcelona: 47 woningen sociale huur • Leefdael: 50 woningen sociale huur • De Hille 2e fase: 12 huur- en koopwoningen (5 levensloopbestendig) • Koolmond: investering max. €1,8 milj. voor Wooninc. 	<p>2018: 89 woningen, waarvan 32 intramuraal (data Wooninc.)</p> <p>Eindhoven</p> <p>Wooninc. heeft in totaal 208 nieuwbouw sociale huurwoningen opgeleverd in Eindhoven in de periode 2015 tot en met 2018. Hiervan zijn 32 eenheden intramuraal. Het gaat voornamelijk om woningen in het goedkope en betaalbare segment, conform opgave. De woningen in 2017 gaan om de transformatie van Kortonjo laagbouw, waar Wooninc. bedrijfsruimte getransformeerd heeft tot 92 studio's, volgens flexwoonconcept.</p> <p>Opgeleverde sociale huurwoningen Wooninc. in Eindhoven:</p> <p>2015: 35 woningen (data Wooninc.)</p> <p>2016: 0 woningen (data Wooninc.)</p> <p>2017: 92 woningen (data Wooninc.)</p> <p>2018: 49 woningen, 32 intramuraal (data Wooninc.)</p> <p>Geldrop-Mierlo</p> <p>Wooninc. heeft in totaal 55 nieuwbouw sociale huurwoningen opgeleverd in Oirschot in de periode 2015 tot en met 2018. Het project De Jonkvrouw is nog in ontwikkeling en het project de Wielewaal is nog niet van de grond gekomen.</p> <p>Opgeleverde sociale huurwoningen Wooninc. in Geldrop-Mierlo:</p> <p>2015: 0 woningen (data Wooninc.)</p> <p>2016: 55 woningen (data Wooninc.)</p> <p>2017: 0 woningen (data Wooninc.)</p> <p>2018: 0 woningen (data Wooninc.)</p> <p>Oirschot</p> <p>Wooninc. heeft in totaal 41 nieuwbouw sociale huurwoningen opgeleverd in Oirschot in de periode 2015 tot en met 2018. Deze woningen bevinden zich allemaal in het betaalbare segment, conform opgave. De projecten Barcelona, Leefdael en De Hille zijn conform opgave in ontwikkeling. Het project Koolmond is nog niet van de grond gekomen.</p> <p>Opgeleverde sociale huurwoningen Wooninc. in Oirschot:</p> <p>2015: 12 woningen (data Wooninc.)</p> <p>2016: 10 woningen (data Wooninc.)</p> <p>2017: 19 woningen (data Wooninc.)</p> <p>2018: 0 woningen (data Wooninc.)</p>	

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Sloop		-
Verbetering bestaand woningbezit		8
<p>Wooninc. pleegt groot onderhoud aan 959 bestaande woningen:</p> <p>Eindhoven: 720 Geldrop: 82 Oirschot: 63 Veldhoven: 67 Luyksgestel: 27</p>	<p>Wooninc. heeft groot onderhoud uitgevoerd bij 1.044 woningen in de periode 2015 tot en met 2018 (toelichting Wooninc.).</p>	8
Maatschappelijk vastgoed		7
<p>Algemeen</p> <p>Wat betreft maatschappelijk vastgoed heeft Wooninc. de opgave niet gekwantificeerd. Er wordt gekeken naar de externe vraag en de eigen mogelijkheden van Wooninc. (toelichting Wooninc.)</p>	<p>Algemeen</p> <p>Wooninc. heeft meerdere eenheden maatschappelijk vastgoed in bezit, met name dorps- buurt- en ontmoetingscentra en gezondheidscentra (JV 2015, p.30; JV 2016, p.31; JV 2017, p.32). Veelal in en rondom complexen met woningen in bezit van Wooninc. Wooninc. vindt dergelijke ruimten belangrijk omdat ontmoeten en vitaliteit wordt gestimuleerd en eenzaamheid tegen wordt gegaan (toelichting Wooninc.). De voorzieningen worden dan ook veelvuldig gebruikt en kennen een positief maatschappelijk rendement. Waar dit minder is, wordt gekozen voor alternatief gebruik of afstoten (JV 2015, p.30; JV 2016, p.31; JV 2017, p.32).</p> <p>In het licht van de herziene Woningwet is er tot op heden geen aanleiding voor Wooninc. om dit maatschappelijke bezit af te stoten (JV 2016, p.31; JV 2017, p.32).</p> <p>In 2016 en 2017 is het initiatief genomen om de buurt meer bij de voorzieningen te betrekken waarmee het maatschappelijk rendement nog verder toeneemt (JV 2016, p.31; JV 2017, p.32).</p>	7
Verkoop		7
<p>Algemeen</p> <p>Wooninc. verkoopt een aantal woningen per jaar, ook in het kader van aanbod voor middengroepen.</p> <p>Eindhoven</p> <p>Wooninc. voorziet in aanbod voor de middengroepen door de verkoop van circa 45/50 huurwoningen in</p>	<p>Algemeen</p> <p>Wooninc. heeft in totaal 249 huurwoningen verkocht in de periode 2015 tot en met 2018: 2015: 79 woningen (JV 2017, p.37) 2016: 80 woningen, waarvan 21 aan de zittende huurder (JV 2016, p.30) 2017: 51 woningen (JV 2017, p.37)</p>	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>Eindhoven per jaar (PA Eindhoven 2016, p.21; PA-matrix Eindhoven 2018).</p> <p>Geldrop-Mierlo Wooninc. verkoopt in Geldrop jaarlijks circa 10 bestaande eengezinswoningen aan de primaire doelgroep (< € 150.000 KK) (PA Geldrop-Mierlo 2017-2020, p.12).</p> <p>Oirschot Wooninc. verkoopt in principe geen sociale huurwoningen. Een klein deel van het bezit van Wooninc. heeft een zodanige woningwaardering, dat de potentiële markthuur significant hoger ligt dan die van reguliere sociale huurwoningen. Het gaat hier om woningen met een woningwaardering van meer dan 195 woningwaarderingpunten. Deze woningen komen voor verkoop in aanmerking, waarbij de kernvoorraad wordt aangevuld door woningtoevoegingen via nieuwbouw (PA Oirschot 2018, p.2).</p>	<p>2018: 39 woningen (data Wooninc.)</p> <p>Door de relatief lage verkoopprijzen, minimaal 90% van de taxatiewaarde (JV 2016, p.30), biedt Wooninc. starters op de woningmarkt perspectief op een eigen woning (JV 2016, p.26; JV 2017, p.37). Doordat de gemiddelde verkoopprijs van woningen is gestegen in 2017, bereikt Wooninc. haar financiële verkoopdoelstelling met minder verkopen (JV 2017, p. 37).</p> <p>Eindhoven Wooninc. heeft in totaal 210 huurwoningen verkocht in Eindhoven in de periode 2015 tot en met 2018. Dit komt gemiddeld neer op de afgesproken 45/50 woningen per jaar.</p> <p>Verkochte woningen door Wooninc. in Eindhoven: 2015: 68 woningen (data Wooninc.) 2016: 71 woningen (data Wooninc.) 2017: 41 woningen (data Wooninc.) 2018: 30 woningen (data Wooninc.)</p> <p>Geldrop-Mierlo Wooninc. heeft in totaal 30 huurwoningen verkocht in Geldrop-Mierlo in de periode 2015 tot en met 2018, gemiddeld 7,5 woningen per jaar. Hiermee voldoet Wooninc. in voldoende mate aan de opgave van circa 10 woningen per jaar.</p> <p>Verkochte woningen door Wooninc. in Geldrop-Mierlo: 2015: 8 woningen (data Wooninc.) 2016: 7 woningen (data Wooninc.) 2017: 10 woningen (data Wooninc.) 2018: 5 woningen (data Wooninc.)</p> <p>Oirschot Wooninc. heeft in totaal 5 huurwoningen verkocht in Oirschot in de periode 2015 tot en met 2018. De verkoop is conform afspraak beperkt.</p> <p>Verkochte woningen door Wooninc. in Oirschot: 2015: 3 woningen (data Wooninc.) 2016: 2 woningen (data Wooninc.) 2017: 0 woningen (data Wooninc.) 2018: 0 woningen (data Wooninc.)</p>	
Gemiddelde beoordeling		7,5

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>Algemeen</p> <p>Wooninc. geeft in 2018 gemiddeld €125 per wooneenheid uit aan leefbaarheid (PA-matrix Eindhoven 2018; PA Geldrop-Mierlo 2017-2020, p.23).</p> <p>Eindhoven</p> <p>Gemeente en corporaties hebben afgesproken dat er onder andere wordt ingezet op het in stand houden van voorzieningen, het mogelijk maken van ontmoeting in de buurt en het ondersteunen van coöperatieve initiatieven van bewoners (PA Eindhoven 2016, p.29).</p> <p>Geldrop-Mierlo</p> <p>Wooninc. draagt bij aan bewonersactiviteiten die ten goede komen aan de eigen huurders dan wel betrekking hebben op het schoon, veilig en heel houden van de buurt, waarbij bewoners zich veelal ook zelf inzetten, bijvoorbeeld in Josephinehof (PA Geldrop-Mierlo 2017-2020, p.24).</p> <p>Wooninc. richt zich op het oplossen van overlastsituaties, het vergroten van het veiligheidsgevoel onder huurders en het verhogen van de woonkwaliteit van de directe woonomgeving (in het kader van schoon, heel, veilig) (PA Geldrop-Mierlo 2017-2020, p.25).</p>	<p>Algemeen</p> <p>Wooninc. heeft in 62 complexen huismeesters, die actief en passief bijdragen aan schoon, heel en veilig in en rondom de complexen (JV 2016, p.14).</p> <p>Verder heeft Wooninc. scherpere keuzes gemaakt, en nog meer teruggedaan naar de kerntaak. Wooninc. beperkt zich op dit punt tot zaken die huurders direct raken. Wooninc. faciliteert initiatieven en oplossingen om tot verbetering te komen, al dan niet met samenwerkingspartners en bewoners. Ook blijft Wooninc. signaleren (JV 2017, p.30).</p> <p>Uitgaven aan leefbaarheid door Wooninc.:</p> <p>2015: €86.000 + ca. €271.000 (huismeesters) (toelichting Wooninc. o.b.v. jaarrekening)</p> <p>2016: €48.000 + ca. €364.000 (huismeesters) (toelichting Wooninc. o.b.v. jaarrekening)</p> <p>2017: €88.000 + ca. €365.000 (huismeesters) (toelichting Wooninc. o.b.v. jaarrekening)</p> <p>2018: €294.000 + ca. €370.000 (huismeesters) (obv liquiditeitsprognose september 2018)</p> <p>De stijging van het budget in 2018 heeft te maken met de pilot welzijnsactiviteiten in Q1 en Q2 in de Wooninc.PlusVitalis-gebouwen.</p> <p>In het kader van leefbaarheid en schoon heel en veilig heeft Wooninc. onder meer de volgende bijdragen geleverd de afgelopen periode (toelichting Wooninc.):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ten eerste levert Wooninc. een bijdrage aan de fysieke omgeving in de zin van het zorgen voor de kwaliteit van de groenvoorzieningen in en om de gebouwen in bezit van Wooninc., maar ook en met name door de aanwezigheid van voorzieningen in deze gebouwen die interactie en ontmoeting stimuleren. Wooninc. zet m.b.t. de fysieke component Ergon in, het werkbedrijf in Eindhoven voor mensen met een kwetsbare positie op de arbeidsmarkt om de noodzakelijke klussen op het gebied van leefbaarheid uit te voeren. Ook de huismeesters en de Klusbus worden hierbij ingezet door Wooninc. De Klusbus komt op vaste dagen langs woongebouwen om kleine klusjes uit te voeren, zoals het verwisselen van de batterij in de brandmelder. Dit is een extra service aan de doelgroep, maar wordt ook ingezet om de huismeesters te ontzorgen. • • Ten tweede levert Wooninc. een bijdrage aan 	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	<p>woonmaatschappelijk werk bij problemen 'achter de voordeur.' Dit gaat om het (laten) organiseren van (financiële) begeleiding bij schulden, vervuiling, overlast of burenruzies, waarbij de consultants en huismeesters van Wooninc. zowel een signalerende functie als een oplossende functie hebben. Ook faciliteert Wooninc. welzijnsmeldingen in 24 complexen, waardoor kan worden nagegaan hoe het gaat met deelnemende bewoners, bijvoorbeeld aan het begin van de dag. Verder is Wooninc. deelnemer in leefbaarheidsteams en maakt de corporatie gebruik van buurtbemiddeling.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tot slot is veiligheid een belangrijke pijler voor Wooninc. De huismeesters leveren ook hierin een belangrijke bijdrage. De oudere huurders van Wooninc. vormen een kwetsbare doelgroep, niet alleen ten aanzien van onder meer criminaliteit of brand, maar ook als het gaat in sociale veiligheid. Mede als gevolg van de steeds toenemende extramuralisering en het langer zelfstandig thuis moeten wonen, neemt het belang van veiligheid alleen maar toe. Wooninc. zet een pakket van (preventieve) veiligheidsmaatregelen in dat zowel betrekking heeft op de 'hardware'-kant, te weten de gebouwen (door het toepassen van Politiekeurmerkmaatregelen), als de 'software'-kant door middel van jaarlijkse workshops en bijeenkomsten op het gebied van bewustwording rondom veiligheid. Op deze manier blijft Wooninc. ook met huurders in gesprek. In het kader van de 'hardware'-kant overweegt Wooninc. camerabeveiliging aan te brengen (toelichting Wooninc.). <p>Wat betreft de leefbaarheid in de flexwoon-gebouwen is het prijzengeld van de Flexwonen Inspiratieprijs teruggevloeid naar Genderhof, voor sportfaciliteiten en diverse projecten zoals De Slappe Band, een voorziening voor fietsreparatie, en De Volle Buik, een project waarin overgebleven voedsel wordt ingezameld en gezamenlijk met buurtbewoners wordt bereid en gegeten. Verder heeft Wooninc. in project Kortonjo-laag jongeren aan senioren gekoppeld die ook in de omgeving wonen. Op deze manier doen de jongeren maatschappelijk iets terug voor hun woonomgeving (toelichting Wooninc.).</p>	
<p>Eindhoven De corporaties leveren, waar dit overeengekomen is, hun bijdrage aan de uitvoering van actiewijkplannen en buurtcontracten 2015-2018. De corporaties vervullen in verschillende gebieden een voortrekkersrol. Wooninc. is kartrekker in de wijken 't Hool en Kerstroosplein. De</p>	<p>Eindhoven Wooninc. is conform afspraak kartrekker van twee actiegebieden in Eindhoven: de Kerstroosplein en 't Hool (JV 2016, p.14). In 2018 is het Kerstroosplein afgerond en is het officieel geen actiegebied meer. Partijen hebben hier gezamenlijk aan bijgedragen (JV 2017,</p>	<p>7</p>

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>projecten zijn uiterlijk in 2018 afgerond (PA Eindhoven 2016, p.30; PA-matrix Eindhoven 2018).</p>	<p>p.30).</p> <p>Daarnaast is Wooninc. in 2017 ook kartrekker geworden van Jagershoef; geen actiegebied, maar wel een gebied dat dreigt af te glijden. In 2018 zijn de resultaten gepresenteerd van een onderzoek naar de sociaal maatschappelijke vraag in relatie tot de aanstaande gebiedsontwikkeling (toelichting Wooninc.).</p> <p>Wooninc. heeft, net als andere corporaties, na de zomer in 2018 de trekkersrol overgedragen aan de gemeente. De gemeente verlengt de actiegebieden tot en met 2019 in afwachting van nieuw beleid (toelichting Wooninc.).</p> <p>In 't Hool is gestart met wervingsacties om meer vrijwilligers te werven (PA-matrix Eindhoven 2018). Wooninc. werft zelf geen vrijwilligers meer omdat dat niet meer tot de kerntaak behoort. Een partner van Wooninc. heeft deze taak overgenomen (toelichting Wooninc.).</p>	
<p>Algemeen</p> <p>De gemeenten en corporaties werken aan leefbaarheid samen met bewoners, door deze ook actief te betrekken bij het opstellen van beleid en activiteiten in de buurt. Om bewoners meer invloed te geven op hun directe leefomgeving zoeken partijen steeds vaker naar vormen van co-creatie en coproductie. Alleen door ruimte te bieden voor meer zeggenschap kunnen bewoners invulling geven aan eigenaarschap (PA Eindhoven 2016, p.30; PA Geldrop-Mierlo 2017-2020, p.24; PA Oirschot 2016, p.18; 2017, p.4; 2018, p.7).</p> <p>Geldrop-Mierlo</p> <p>Stichting Huurdersplatform Wooninc. en Wooninc. benaderen huurders in Geldrop-Mierlo actief voor 'Doe-Mee-activiteiten'. Hierbij wordt aan huurders gevraagd waar zij aan mee willen doen, mee willen denken en aan bij willen dragen. Het gaat hierbij om concrete plannen (PA Geldrop-Mierlo 2017-2020, p.24).</p>	<p>Algemeen</p> <p>Voorbeeld van het actief betrekken van huurders bij de omgeving en het stimuleren hiervan, zijn de kluswoningen Floraplein van Wooninc. (PA Eindhoven 2016, p.30). Wooninc. licht toe dat een andere soort klant een positieve bijdrage kan leveren aan de leefbaarheid in de wijk. Zij kunnen in principe meer eigenaarschap tonen in de wijk doordat zij als koper zich anders opstellen (toelichting Wooninc.).</p> <p>Verder organiseert Wooninc. onder meer samen met haar partners en huurders opschoondagen. In elke veiligheidsmeeting treedt ook een afgevaardigde van de SHW op. Deze jaarlijkse aandacht voor (sociale en fysieke) veiligheid in de dialoog met de huurders is bijzonder te noemen. In Merefelt hebben zij ook het convenant zorgen voor veiligheid getekend. Wooninc. heeft met SHW de 'Doe Mee'- acties in kader van participatienieuwe stijl georganiseerd (toelichting Wooninc.).</p> <p>Wooninc. heeft de ontmoetingsruimten in haar wooncomplexen laten overnemen door Vitalis. Op deze manier faciliteert Wooninc. dat de ontmoetingsruimten in stand kunnen blijven in hun functie ten behoeve van de leefbaarheid en het verminderen van eenzaamheid. Ook zijn in de complexen van Wooninc. vrijwilligers actief om de leefbaarheid gezamenlijk te faciliteren (toelichting Wooninc.).</p>	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>Geldrop-Mierlo</p> <p>Corporaties en gemeente werken samen om de woonoverlast zoveel mogelijk te verminderen in situaties waarbij onderlinge afstemming noodzakelijk is. De adressen van woonoverlast kunnen worden ingebracht in één van de twee Woonoverlast-teams (PA Geldrop-Mierlo 2010-2015, p.19).</p> <p>De woningcorporaties pakken vandalisme, vervuiling en woonfraude aan. Dit vindt plaats door aangifte bij vandalisme en het beëindigen van het huurcontract bij woonfraude. Bij vervuiling werkt men samen met het cluster handhaving van de gemeente. In samenspraak wordt de vervuiler opgespoord en worden er passende maatregelen genomen (PA Geldrop-Mierlo 2017-2020, p.25).</p>	<p>Algemeen</p> <p>Wooninc. werkt samen met partners aan het verminderen van overlast. In 2017 heeft Wooninc. bijvoorbeeld 2 woningen ontruimd wegens hennepkwekerijen (JV 2017, p.27).</p>	7
Gemiddelde beoordeling		7,2

Over Ecorys

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

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

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

ECORYS Nederland B.V.
Watermanweg 44
3067 GG Rotterdam

Postbus 4175
3006 AD Rotterdam
Nederland

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

W www.ecorys.nl



Postbus 4175
3006 AD Rotterdam
Nederland

Watermanweg 44
3067 GG Rotterdam
Nederland

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

W www.ecorys.nl

Sound analysis, inspiring ideas