



Visitatierapport

Woningstichting Barneveld
2015-2018



2 september 2019

Visitatiecommissie

Martijn de Loor, voorzitter

Miranda Rovers, lid

Stefan Cloudt, secretaris

Voorwoord

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

Vanaf 1 juli 2015 geldt voor alle corporaties de verplichting zich tenminste één keer per vier jaar te laten visiteren. Voor corporaties die lid zijn van Aedes geldt dit al sinds januari 2007. Die visitatie houdt in dat een onafhankelijke commissie een geobjectieerd oordeel geeft over het maatschappelijk presteren van de corporatie. Dit oordeel vormt zich door de prestaties en de ambities van de afgelopen vier jaar af te zetten tegen de opgaven in die periode, door de prestaties te laten beoordelen door de belanghebbenden en door de prestaties af te zetten tegen de financiële mogelijkheden van de corporatie. De methodiek bevat tot slot ook een oordeel over de governance: de kwaliteit van de besturing en van het interne toezicht zijn belangrijke voorwaarden voor het leveren van duurzame, verankerde maatschappelijke prestaties in de toekomst.

De Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, die op 1 juli 2009 is opgericht, heeft als doel een geobjectieerd en onafhankelijk stelsel van visitaties voor woningcorporaties te ontwikkelen, te beheren en te borgen. Een visitatie wordt uitgevoerd volgens de vaste visitatiemethodiek van SVWN. Dit is "Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties", versie 6.0.

Cognitum is geaccrediteerd door de Stichting Visitaties Woningcorporaties Nederland.

Dit rapport betreft de visitatie van Woningstichting Barneveld over de periode 2015-2018.

Inhoud

Voorwoord	2
Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties	5
1. Overzicht beoordeling maatschappelijke prestaties	6
1.1. Terugblik op de vorige visitatie	6
1.2. Recensie	7
1.3. Integrale scorekaart	11
1.4. Samenvatting	12
1.5. SWOT	13
2. Woningstichting Barneveld	14
Deel 2: Beoordelingen met toelichting, per perspectief	15
3. Presteren naar Opgaven en Ambities	16
3.1. Beschrijving van de prestatieafspraken	16
3.2. Relevante ontwikkelingen	17
3.3. Beoordeling van de kwaliteit van de prestatieafspraken	17
3.4. Beoordeling feitelijke prestaties	20
3.5. Beoordeling van de ambities	22
3.6. Bewonderpunten en verwonderpunten	23
3.7. Totale beoordeling opgaven en prestaties	24
4. Presteren volgens Belanghebbenden	25
4.1. Beoordelingskader	25
4.2. Werkwijze	25
4.3. Belanghebbenden in het werkgebied	25
4.4. Belanghebbenden over Woningstichting Barneveld	27
4.5. De reputatie van Woningstichting Barneveld	32
4.6. Bewonderpunten en verwonderpunten	34
5. Presteren naar vermogen	35
5.1. Beoordelingskader	35
5.2. Relevante ontwikkelingen	35
5.3. Basisinformatie	35
5.4. Vermogensinzet	38
5.5. Bewonder- en verwonderpunten	39
6. Governance	40
6.1. Beoordelingskader	40
6.2. Korte beschrijving governance-structuur	40
6.3. Relevante ontwikkelingen	40
6.4. Strategievorming en sturing op prestaties	40
6.5. Maatschappelijk rol raad van commissarissen	43
6.6. Externe legitimering en verantwoording	45

6.7. Bewonderpunten en verwonderpunten	46
6.8. Governance cultuur en verander- en verbetervermogen	47
6.9. Totale beoordeling Governance	49
7. Bijlagen	50
Position paper	51
Factsheet maatschappelijke prestaties	56
Overzicht geïnterviewde personen	58
Korte cv's visitatoren	60
Onafhankelijkheidsverklaringen	61
Meetschaal	63
Werkwijze visitatiecommissie	64
Bronnenoverzicht	65
Uitgebreid overzicht prestaties	67
Reputatie Quotiënt Model Woningstichting Barneveld	88
Waardering netwerk Woningstichting Barneveld	89

Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties

1. Overzicht beoordeling maatschappelijke prestaties

1.1. Terugblik op de vorige visitatie

De vorige visitatiecommissie gaf de volgende aanbevelingen mee aan Woningstichting Barneveld:

1. 'Wees trots op de belangrijke maatschappelijke rol die je speelt in de lokale gemeenschap en draag dat ook uit'. Woningstichting Barneveld kon haar ingeslagen weg om meer samen te werken met belanghebbenden heel goed gebruiken voor het uitbouwen. Vier de successen!
Woningstichting Barneveld heeft meer aandacht gegeven aan structurele communicatie over haar successen via social media en via de plaatselijke krant, bijvoorbeeld over de start, het hoogste punt en de oplevering van nieuwbouw- en verbeterprojecten. Huurders ontvangen tweemaal per jaar het huurdersmagazine WoonWerk. Intern wordt het intranet gebruikt om successen te vieren, maar ook om belangrijke afspraken met belanghebbenden uit te leggen.
2. Veel belanghebbenden bleken behoefte te hebben aan een frequenter regulier overleg met de bestuurder, bijvoorbeeld over nieuwe concepten en diensten of over de zaken waar Woningstichting Barneveld wel en niet voor staat. Het ondernemingsplan was hierin wel leidend, maar niet echt bekend bij de belanghebbenden. De aanbeveling was: bespreek met gemeente en zorginstellingen de uitdagingen in het werkgebied, zodat zij hun invloed op het beleid kunnen ervaren. En denk niet aan de klant, maar vanuit de klant.
Woningstichting Barneveld voert overleg met stakeholders, zowel op bestuurlijk als op uitvoerend niveau of werkt actief samen met zorg- en welzijnspartijen, bijvoorbeeld in het ontwikkelen van concepten voor wonen en zorg. Naast Huurdersvereniging Barneveld heeft Woningstichting Barneveld contact met vertegenwoordigers van diverse groepen bewoners in een kern, wijk of gebouw.
3. De partners uit het BLNW-samenwerkingsverband¹ en Regio Foodvalley (acht gemeenten) wilden meer duidelijkheid hebben over de rol Woningstichting Barneveld. Ook wilde men duidelijkheid over de verhouding in de posities Regio Foodvalley versus BLNW.
In de communicatie naar belanghouders en in jaarverslagen geeft Woningstichting Barneveld aan dat de samenwerking in BLNW-verband met name is gericht op kennisdelen en van elkaar leren. Zo spreken de managers vastgoed met elkaar over de ontwikkelingen en risico's van nieuwbouw en woningverbetering. De vier corporaties hebben een gezamenlijke treasurycommissie. Woningstichting Barneveld maakt sinds 2015 deel uit van het woonruimteverdeelsysteem van de Regio Foodvalley. Hieruit volgt dat de managers wonen van de regiocorporaties regelmatig overleg voeren. Sinds 2016 werken de regiocorporaties ook samen op het gebied van bedrijfsvoering. In 2018 heeft Woningstichting Barneveld besloten om het samenwerkingsverband BLNW te verlaten en zich volledig te richten op Regio Foodvalley, voornamelijk omdat Woningstichting Barneveld deel is gaan uitmaken van woningmarkt in de Regio Foodvalley.
4. Geef aandacht aan het vaststellen van het gewenste kwaliteitsniveau van het bezit en de gewenste conditie van het onderhoud, eventueel met onderscheid naar specifieke product/marktcombinaties of levensfase van de woning.
In 2017 is Woningstichting Barneveld gestart met een nieuw vastgoedbeleid, is de portefeuillestrategie verbeterd en het facetbeleid aangescherpt. In 2018 is een adviseur portefeuillebeleid benoemd. Elk complex wordt jaarlijks beoordeeld op het gewenste niveau van onderhoud en verduurzaming. In 2017-2018 heeft Woningstichting Barneveld een nulmeting uitgevoerd naar de conditiescore van het bezit.

¹ Een samenwerkingsverband van Woningstichting Barneveld, Woningstichting Nijkerk, Woningstichting Leusden en Vallei Wonen Woudenberg.

De komen jaren wordt de conditie van het gehele bezit gemeten en wordt in overleg met belanghebbenden de gewenste conditie bepaald.

5. In het jaarverslag mag de verantwoording over de prestatieafspraken met de gemeente dezelfde helderheid krijgen als die over de eigen doelen en ambities.

De voortgang van de prestatieafspraken wordt iedere vier maanden met alle belanghebbenden besproken. Met ingang van 2016 is de voortgang van de prestatieafspraken met de gemeente Barneveld en Huurdersvereniging Barneveld opgenomen in het jaarverslag. Samen met de belanghebbenden is actief gewerkt aan het verminderen van het aantal afspraken en het verbeteren van de kwaliteit van de afspraken.

6. De drang om de bedrijfslasten steeds verder te verlagen kan op enig moment contraproductief gaan werken. De prestaties waren in de vorige visitatieperiode al beter dan van veel corporaties uit haar referentiegroep. Moet hier nog blijvend aandacht voor zijn?

In de visitatieperiode is Woningstichting Barneveld blijven investeren in de organisatie. Ook de formatie is met een aantal medewerkers en nieuwe functionarissen uitgebreid. Na de periode van investeringen wil Woningstichting Barneveld op een nieuw, stabiel niveau van bedrijfslasten uitkomen.

1.2. Recensie

De visitatiecommissie heeft Woningstichting Barneveld leren kennen als een toegewijde en loyale corporatie, die er wil zijn voor haar doelgroep en trouw is aan haar missie als maatschappelijke organisatie voor mensen met een afstand tot de woningmarkt. Daarbij heeft de corporatie oog voor alle partijen die voor en met deze doelgroep werken. Dat brengt de woningstichting goed tot uitdrukking in haar kernwaarden *betrouwbaar* en *met elkaar*. De visitatiecommissie heeft ervaren dat Woningstichting Barneveld in het algemeen veel vertrouwen in de gemeenschap geniet en als enige sociale huisvester in de gemeente met nadruk haar verantwoordelijkheid voelt. Dit blijkt volgens de visitatiecommissie uit de zorgvuldige manier waarop de woningstichting ervoor kiest zich in het maatschappelijk veld en naar haar doelgroep te (willen) bewegen.

Een corporatie in beweging

Woningstichting Barneveld is een corporatie in beweging. Naast de maatschappelijke ontwikkelingen rond woningcorporaties, heeft vooral de bestuurswisseling in 2016 grote invloed gehad. Hiermee heeft zich een duidelijk andere koers in de ontwikkeling van de corporatie afgetekend. Waar het vorige bestuur vooral inzette op verbetering van de bedrijfsprestaties en het reduceren van de bedrijfskosten, ligt onder het huidige bestuur het accent op de maatschappelijke prestatie en een algehele (verdere) professionalisering van de organisatie. In de kernwaarden *bewust doen* en *durven* brengt de woningstichting die ambities goed tot uitdrukking. De visitatiecommissie heeft gezien dat de corporatie hiermee een omvangrijke en gezien het gekozen tempo, ambitieuze opgave aanpakt. Dat was ook noodzakelijk omdat de corporatie op een aantal terreinen achterliep in haar ontwikkeling, bijvoorbeeld waar het ging om digitalisering of financiële sturing. In de woorden van een van de managers: *“ik trof hier soms situaties aan die aan de jaren 80 deden denken”*. De nieuwe bestuurder stond en staat voor een zware taak, waarbij zij en de raad van commissarissen gezamenlijk ervoor hebben gekozen het nodige tempo te maken. De visitatiecommissie constateert dat de ingezette veranderingen op het gebied van de strategie, besturing en verantwoording en de professionalisering van het werkapparaat hun uitwerking niet hebben gemist.

De goede dingen doen

De visitatiecommissie is van mening dat Woningstichting Barneveld in het algemeen het goede doet: de opgaven zijn in beeld en zijn ruim uitgewerkt in een goed inhoudelijk vormgegeven strategie. Ook heeft de corporatie een visie op ingewikkelde opgaven zoals de huisvesting van statushouders, de innovatieve verduurzaming van de woningvoorraad, de huisvesting van andere dan traditionele huishoudens en levert zij hier gewaardeerde prestaties.

De doelgroep valt uiteen in reguliere woningzoekenden, waarvan veel 1-2 persoonshuishoudens, senioren en mensen met een beperking/achterstand. De vraag naar wonen met zorg en/of begeleiding zal de komende jaren fors groeien. Woningstichting Barneveld werkt in een economische groeiregio (overloop vanuit de randstad), waarbij het aantal woningzoekenden jaarlijks stijgt en de wachtlijsten bij de zorginstellingen oplopen. De gemeente Barneveld streeft naar uitbreiding en heeft de komende jaren een nieuwbouwopgave. De visitatiecommissie ziet het als een aanmoediging van in het bijzonder de gemeente dat Woningstichting Barneveld soms nog wat meer durf en lef mag tonen: worden echt alle, ook de lastige doelgroepen voldoende bediend? Worden meer dan alleen grondgebonden eengezinswoningen gebouwd?

De maatschappelijke prestaties van Woningstichting Barneveld zijn voldoende tot ruim voldoende. Waardering heeft de visitatiecommissie voor het feit dat de woningstichting in de crisistijd bleef doorbouwen, voor de beknopte wijze waarop de prestatieafspraken zijn verwoord en voor de inzet op duurzaamheidsgebied, waarbij de sectornorm reeds in 2017 is behaald en Woningstichting Barneveld het gasloos- en BENG-bouwen heeft omarmd. Tevens waardeert de visitatiecommissie de kordate wijze waarop huisvesting voor statushouders is gerealiseerd.

De sterke financiële ratio's en vermogenspositie zijn te waarderen. Jammer vindt de commissie het dat de woningstichting die financiële ruimte in de visitatieperiode niet ten volle heeft omgezet in intensiever investeren in volkshuisvestelijke opgaven. De motivering om ruime marges aan te houden voor het opvangen van tegenvallers of het voeren van ruimer beleid komt voor deze visitatieperiode minder overtuigend en eerder risicomidend over. Dat tij is inmiddels gekeerd. Woningstichting Barneveld heeft in de periode 2017-2021 een inhaalslag van 450 nieuwe sociale huurwoningen afgesproken. Met die inhaalslag, het nieuwbouwprogramma vanaf 2021 en de verduurzamingsopgave overschrijdt de corporatie de interne signaleringsnorm richting de externe financiële ratio's en dient extra vreemd vermogen te worden aangetrokken. In 2019 worden maatregelen geformuleerd om een extra operationele kasstroom te genereren vanaf 2020/2021.

De dingen goed doen?

Over de vraag of Woningstichting Barneveld de dingen die ze doet ook 'goed' doet, hoort de visitatiecommissie wisselende geluiden. De belanghebbenden omschrijven Woningstichting Barneveld in het algemeen als betrouwbaar, maatschappelijk, betrokken en coöperatief. In de basis is men tevreden over de corporatie en heeft Woningstichting Barneveld een goede reputatie. In de gesprekken hoort de visitatiecommissie op specifieke onderdelen een negatiever geluid.

Zo constateert de visitatiecommissie dat de buitenwacht kennelijk soms lang moet wachten op de totstandkoming en voortgang van gemaakte afspraken. Zorg-, welzijnsorganisaties en huurdersvereniging hebben het idee aan de woningstichting te moeten 'trekken': *"men lijkt ons wel vergeten. Er wordt niet gecommuniceerd!"*. De belangrijkste klacht is dat de corporatie niet duidelijk en eenduidig afspraken nakomt of voortgangsinformatie verstrekt. Teneinde dat beeld te keren, nodigt men de woningstichting uit om toch *"alsjeblieft"* in gesprek met elkaar te blijven. Vooral in de visitatiegesprekken valt de soms opvallend negatieve toonzetting op over de samenwerking met de corporatie. En dat terwijl de woningstichting zich inzet om in contact te staan met deze groepen. Maar de ervaren afwezigheid of het steeds-weer-opnieuw-beginnen als gevolg van wisselende nieuwe (interim) medewerkers, zijn voor sommigen echt een doorn in het oog. Een geïnterviewde merkte op dat *samen eens een kopje koffie drinken* al veel van de ervaren irritatie zou kunnen wegnemen. Kennelijk gebeurt dat niet.

Een tweede kritiekpunt betreft de vertaling van de strategie naar operatie: afspraken die op strategisch niveau zijn gemaakt lijken niet te landen op de werkvloer of te zijn verankerd in werkprocessen. Ook bij uitval van medewerkers lijken kennis en informatie te verdwijnen. Vanwege de vele wisselingen van de wacht en de inzet van externen, maakt het werkapparaat in de ogen van de commissie, een instabiele indruk.

Sterk toezicht

De governance is in het algemeen goed op de orde, zeker wat betreft de maatschappelijke oriëntatie van de raad van commissarissen en de externe legitimatie en verantwoording. Grote waardering heeft de visitatiecommissie voor de actieve wijze waarop de raad zijn maatschappelijke rol invult bij het volgen en evalueren van de maatschappelijke prestaties. De raad is goed verbonden via lokaal geworven commissarissen en benut die contacten ook om voeling te houden met wat er lokaal leeft. De raad gebruikt die informatie ter verificatie of toetsing van het beleid.

Eveneens heeft de visitatiecommissie waardering voor de wijze waarop de raad de bestuurder steunt bij de door haar soms als lastig ervaren veranderingen in beleid, besturing en organisatie. Daarbij weet de raad het goede midden te bewaren tussen de steunende en kritische raadgever en oog te houden voor zowel het organisatiebelang als het (persoonlijke) belang van de bestuurder. Bovendien treedt de raad hier rolvast in op.

Bestuurder bestuur(t)

In de ogen van de visitatiecommissie draagt de huidige bestuurder de gewenste identiteit van de corporatie in zich: zorgvuldig, betrouwbaar en door bewust doen en durven stuurt zij de woningstichting de goede kant op. Wel liggen de gekozen ambities en tempo hoger dan de organisatie lijkt te kunnen bijbenen. En hoewel er in de basis waardering is voor de richting, roept de manier van sturen regelmatig weerstand op. Men ervaart controle op regels, checks-and-balances en een koel-zakelijke (“harde”) sturing. Daarentegen verlangt men meer menselijk contact en meer waardering voor de inzet van allen. In een ongedwongen gesprek en met een luisterend oor. Het is dat ‘kopje koffie’ waar de visitatiecommissie meer om hoorde vragen. Ook daarin mag de bestuurder in de ogen van de visitatiecommissie ‘sturen’.

Nieuw Woningstichting Barneveld loopt van stapel

Het wringt wat voor de visitatiecommissie om een oordeel te vellen over het resultaat van een noodzakelijke verbouwing die nog volop gaande is. Want hoewel er al veel is bereikt, is Woningstichting Barneveld er nog niet. Dat kan ook niet, gezien de duur en omvang van de werkzaamheden. Mede ingegeven door de veranderingen in het woondomein, kan de gehele visitatieperiode worden gekenmerkt als een transitiefase. Het einde daarvan komt in zicht: *Nieuw Woningstichting Barneveld loopt van stapel*. Bij dat proces wil de visitatiecommissie Woningstichting Barneveld enkele ‘wenken voor onderweg’ meegeven.

In de ogen van de visitatiecommissie laat de transitie nu wel een andere koers toe. Er is goede wil in de organisatie aanwezig, maar men voelt behoefte aan temporisering en een “zachtere” manier van sturen:

- het doorbreken van de als koel-zakelijk ervaren cultuur kan op vele manieren vorm krijgen. In de visitatiegesprekken zijn daarvan verschillende voorbeelden genoemd. Belangrijk is dat bestuur en management hierin samen optrekken, waarbij men elkaar ondersteunt *én* aanvult;
- niet alleen het bestuur dient ‘in beweging’ te komen, ook bij de werkorganisatie ligt een opgave. Het verandervermogen mag (meer) worden aangeboord. Anders worden de noodzakelijke veranderingen niet bereikt. Dat kan betekenen dat soms ook “harde” maatregelen moeten worden genomen. Maar wel met meer aandacht voor de menskant;
- de rol van een het gehele management is hierbij cruciaal. Belangrijk is de stabiliteit in de top nu (verder) te borgen. Daarmee komt de Woningstichting Barneveld ook tegemoet aan de wens van de externe toezichthouder en de medewerkers.

Het vertrouwen van de buitenwacht in Woningstichting Barneveld is in de basis onverminderd groot. Toch verwacht men een andere invulling van de samenwerking:

- in plaats van terughoudend en formeel mag de corporatie meer present zijn en alert op de noden en verwachting van de maatschappelijke partners en van de gemaakte afspraken;

- daarin mag de woningstichting ook weer meer samen met de partners optrekken en zoeken naar mogelijkheden (in plaats van onmogelijkheden) en wat meer durf en (ondernemers)leef tonen. De financiële mogelijkheden zijn daartoe aanwezig of kunnen daartoe worden aangewend. Naar de toekomst toe heeft de corporatie deze handschoen opgepakt;
- hoewel in het algemeen ruim voldoende, wordt het tripartite overleg over de prestatieafspraken binnen en buiten de corporatie behoorlijk wisselend beoordeeld. Hier mag de woningstichting het initiatief nemen tot nader (zelf)onderzoek en het meer op een lijn brengen van partijen.

Zowel binnen als buiten de organisatie verwacht men een wat ruimhartiger toeschietelijkheid. Die hoeft geen veelomvattende of verplichtende vorm aan te nemen: elkaar (weer) ontmoeten en het goede gesprek (weer) met elkaar voeren is een eerste cruciale stap; dat kopje koffie, weet u wel?

De visitatiecommissie verwacht dat Woningstichting Barneveld met het oppakken van deze aanbevelingen nog beter in staat zal zijn om samen met haar partners de maatschappelijke opgaven te vervullen die op haar weg liggen.

1.3.Integrale scorekaart

Presteren naar opgaven en ambities							
	Thema				gemiddelde	weging	eindcijfer
	1	2	3	4			
Prestaties in het licht van de opgaven	7	7	7	7	7,0	75%	6,8
Ambities in relatie tot de opgaven					6	25%	
Presteren volgens belanghebbenden							
	Thema				gemiddelde	weging	eindcijfer
	1	2	3	4			
Maatschappelijke prestaties	7,4	6,8	7,3	7,1	7,1	50%	7,1
Relatie en communicatie					7,2	25%	
Invloed op beleid					6,9	25%	
Presteren naar vermogen							
					gemiddelde	weging	eindcijfer
Vermogensinzet					6	100%	6,0
Governance							
					gemiddelde	weging	eindcijfer
Strategievorming en prestatiesturing	Strategievorming			7	6,0	33%	7,0
	Prestatiesturing			5			
Maatschappelijke rol RvC					8	33%	
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie			7	7,0	33%	
	Openbare verantwoording			7			

De nummers bij de thema's in de tabel verwijzen naar de thema's die zijn onderscheiden in paragraaf 3.2:

1. Betaalbaarheid;
2. Beschikbaarheid;
3. Duurzaamheid en kwaliteit;
4. Leefbaarheid en verbinding.

In dit visitatierapport is de voorgeschreven meetschaal gehanteerd. Deze is opgenomen in de bijlagen. De decimalen zijn ontstaan door het gemiddelde van de onderliggende cijfers te berekenen.

Het ijkpunt (norm) voor Presteren in het licht van de Opgaven, de Ambities, Presteren naar Vermogen en Governance is een 6.

1.4.Samenvatting

De visitatie van Woningstichting Barneveld over de periode 2015 – 2018 heeft plaats gevonden aan de hand van de visitatiemethodiek 6.0. De interviews met interne en externe belanghebbenden vonden plaats op 1 en 2 mei 2019. In deze samenvatting worden per perspectief op hoofdlijnen de beoordelingen geschetst.

Presteren naar Opgaven en Ambities: 6,8

Op alle vier de onderdelen scoort Woningstichting Barneveld ruim voldoende: een 7. De prestaties berusten op de vier thema's uit het beleidsplan die overeenkomen met de thema's van de prestatieafspraken. Opvallende prestaties vond de visitatiecommissie op het gebied van betaalbaarheid. Voorts is Woningstichting Barneveld in de crisisperiode blijven bouwen en heeft daarmee een mooie nieuwbouwproductie gehaald. Ook voor de duurzaamheidsinspanningen heeft de visitatiecommissie waardering. Niet alleen omdat de sectornorm al in 2017 is behaald, maar tevens vanwege de blijvende inspanningen, zoals gasloos en BENG bouwen en de inzet van energiecoaches.

De prestatieafspraken met de gemeente Barneveld zijn gebaseerd op de gemeentelijke woonvisie en het daaruit voortvloeiende jaarlijkse "bod" (overzicht voorgenomen activiteiten) – na afstemming met de huurdersvereniging – van Woningstichting Barneveld aan de gemeente Barneveld. De rijksprioriteiten zijn hierin meegenomen. De prestatieafspraken komen tot stand in de driehoek woningstichting, gemeente, huurdersorganisatie. Er is bij alle partijen tevredenheid over de betrokkenheid en er wordt regelmatig geëvalueerd. Wel wordt het proces van totstandkoming nogal verschillend beoordeeld. Niet alleen is men bij de woningstichting het meest tevreden. Er is hier ook de grootste verdeeldheid daaromtrent.

Presteren volgens Belanghebbenden: 7,1

Het algemene beeld is dat Woningstichting Barneveld ruim voldoende scoort op haar maatschappelijke prestaties. Zij wordt gezien als betrouwbaar, maatschappelijk, sociaal, betrokken en coöperatief, maar ook afwachtend. Het meest tevreden zijn de belanghebbenden over de betaalbaarheid (7,4), het minste over de beschikbaarheid van de woningen (6,8). Kijken we naar de relatie en de wijze van communiceren, dan zijn vooral de gemeente (6,0) en de Huurdersvereniging Barneveld (HVB) (5,0) daarover minder tevreden. Over de invloed op het beleid van Woningstichting Barneveld is men in het algemeen meer tevreden, maar zijn de individuele huurders zeer tevreden (8,5) en de zorg- en welzijnspartijen juist ontevreden (5,7). Door alle partijen zijn ook verbeterpunten genoemd in de sfeer van meer voortgang van projecten, betere communicatie, meer in gezamenlijkheid optrekken en meer aandacht voor de onderkant van de markt.

Presteren naar Vermogen: 6,0

Woningstichting Barneveld is een financieel gezonde corporatie met een laag risicoprofiel, een heldere portefeuillestrategie en een relatief lage huur. Zij verantwoordt en motiveert de inzet van haar beschikbare vermogen voor de maatschappelijke prestaties als passend bij de externe opgaven. In de visie staat het vermogen geheel ten dienste van de maatschappelijke taak met een goede risicobeheersing analyses. Belangrijkste financiële doelen zijn het waarborgen van de betaalbaarheid en investeren in een goede, duurzame woningvoorraad. De ratio's zijn sterk, wel valt de aanzienlijk vermogensovermaat op die (nog) niet volledig wordt benut.

Governance: 7,0

Op het onderdeel strategievorming en prestatiesturing scoort Woningstichting Barneveld een 6,0. De strategievorming is ruim voldoende. In het beleidsplan is een uitgebreide analyse opgenomen van de ontwikkelingen en betekenis voor de positie en het toekomstig functioneren van Woningstichting Barneveld. Huurdersvereniging Barneveld, wethouders, collega-corporaties, directeur-bestuurders van zorg- en welzijnsinstellingen en andere partners hebben een stem gehad in het plan. Het driekamermodel wordt gebruikt in het beleidsplan en bij het bod op de woonvisie. Er vindt een vertaling naar KPI's per kamer plaats die gemonitord worden. De prestatiesturing scoort evenwel onvoldoende vanwege de verschillende wisselingen en uitval in de organisatie, het detail van de rapportages en de kwaliteit van de verantwoordingsinformatie. De maatschappelijke oriëntatie van de raad van toezicht van Woningstichting Barneveld scoort met een 8 zeer goed. De raad acteert professioneel en op veel fronten in zijn maatschappelijke oriëntatie, is actief betrokken bij strategievraagstukken en ondersteunt de bestuurder actief in de brede maatschappelijke rolopvatting. De externe legitimering en openbare verantwoording scoren met een 7,0. Daarmee ondersteunen beide elementen actief de maatschappelijke oriëntatie van Woningstichting Barneveld; een sterk punt in de ogen van de visitatiecommissie.

1.5.SWOT

In onderstaande SWOT-matrix worden de sterktes en zwaktes en de kansen en bedreigingen die de visitatiecommissie heeft vastgesteld schematisch samengevat.

Sterkte punten	Verbeterpunten
<ul style="list-style-type: none"> Goed gefundeerd beleid Besturingsfilosofie Interne toezicht Bedrijfslasten en vermogenspositie Verankering in sterke Regio Foodvalley en voorheen BLNW-verband Voortvarende organisatieverbetering 	<ul style="list-style-type: none"> Sterk wisselende samenstelling MT (Structurele) uitval van managers en medewerkers Verandervermogen in de organisatie Draagvlak voor beleid in de organisatie Draagvlak voor de samenwerking bij partners en HVB
Kansen	Bedreigingen
<ul style="list-style-type: none"> Enige sociale huisvester in Barneveld Barneveld is groeigemeente In de basis vertrouwen en loyaliteit bij externe belanghebbenden en huurders 	<ul style="list-style-type: none"> Imago van afwezige samenwerkingspartner Concurrerende arbeidsmarkt Overheidsmaatregelen zoals heffingen en ATAD

2. Woningstichting Barneveld

Profiel

Woningstichting Barneveld is een lokaal actieve woningcorporatie, die midden in de Barneveldse samenleving staat. De missie van Woningstichting Barneveld luidt: *ieder mens heeft behoefte aan een veilige basis om in te wonen en een vertrouwde omgeving om in te leven. Daarom werken we met passie voor Barneveld aan betaalbaar en prettig wonen. Dit doen we samen met partners en bewoners.*

Woningstichting Barneveld heeft alleen vastgoedbezit in de gemeente Barneveld en had per 31 december 2018 in totaal 3.933 zelfstandige huurwoningen in beheer.

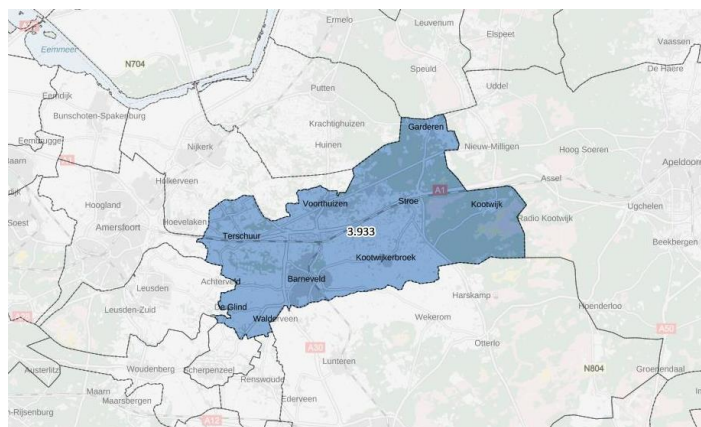
Belangrijkste belanghebbenden zijn de Huurdersvereniging Barneveld (HVB), de gemeente Barneveld, zorg- en welzijnsinstellingen en collega-corporaties.

De leiding van de corporatie berust bij de directeur-bestuurder. Het interne toezicht wordt uitgevoerd door de raad van commissarissen, die uit vijf leden bestaat waarvan twee leden op voordracht van de huurdersvereniging. Bij Woningstichting Barneveld waren ultimo 2018 47 medewerkers in dienst: het aantal formatieplaatsen bedroeg 43 (Bron: jaarverslag 2018).

Werkgebied

Woningstichting Barneveld is werkzaam in de gemeente Barneveld. De gemeente bestaat uit negen dorpen (kernen) en ligt voor een groot deel in het centrale deel van de Gelderse Vallei en in het oosten en noordoosten op de Veluwe. De gemeente is omgeven door heel veel groen, de natuur ligt 'om de hoek'. De gemeente heeft een inwoneraantal van ruim 58.000 (maart 2019). De woningvoorraad bedraagt meer dan 22.000 woningen, waarvan 67% koopwoningen. Dit percentage ligt fors boven het landelijk gemiddelde (57%). Zo'n 20% van de woningen in de gemeente bestaat uit sociale huur.

Woningstichting Barneveld is geplaatst in grootteklasse S (2.500 – 5.000 woningen). Als Woningstichting Barneveld in dit rapport wordt vergeleken, is dit met deze referentiegroep.



Vastgoedportefeuille

Ultimo 2018 zijn bijna 60% van het woningbezit van Woningstichting Barneveld eengezinswoningen, de rest zijn meergezins etagewoningen en 5% zijn onzelfstandige en intramurale eenheden. Voorts verhuurt Woningstichting Barneveld 87 garageboxen 13 bedrijfsruimten/ winkels en 3 gebouwen maatschappelijk vastgoed. De samenstelling naar prijsklasse is: 10% goedkoop, 73% betaalbaar, 13% middelduur en 4% duur. Woningstichting Barneveld verhuurt geen vrijesector woningen. Het niet-DAEB gelabelde bezit (4%) is uitsluitend bestemd voor de verkoop.

Deel 2: Beoordelingen met toelichting, per perspectief

3. Presteren naar Opgaven en Ambities

Bij Presteren naar Opgaven worden de feitelijke maatschappelijke prestaties van de corporatie in de afgelopen vier jaar beoordeeld. Deze beoordeling vindt primair plaats in het licht van de prestatieafspraken zoals die zijn vastgesteld in het lokale (tripartite) overleg met de lokale overheid en huurdersorganisaties en aangevuld, indien relevant, met die van de regionale en/of nationale overheid, convenanten met zorg- en welzijnsinstellingen, brancheorganisaties, politie en andere samenwerkingsverbanden waar de corporatie in participeert.

De opgaven en de geleverde prestatie zijn gedetailleerd weergegeven in de Prestatiemonitor, die als bijlage is bijgevoegd. Deze Prestatiemonitor geeft een overzicht van de prestatieafspraken tussen de corporatie, de gemeente Barneveld en de Huurdersvereniging Barneveld (de opgaven), de ambities en de prestaties van de corporatie. Deze informatie vormt de basis voor de beoordeling van het Presteren naar Opgaven en Ambities door de visitatiecommissie. Om het oordeel van de commissie op een gedetailleerd niveau te kunnen volgen, dient deze Prestatiemonitor bij de hand te worden gehouden.

3.1. Beschrijving van de prestatieafspraken

Woningstichting Barneveld is actief in de gemeente Barneveld en heeft met deze gemeente prestatieafspraken. Daarnaast zijn er convenanten gesloten over onder andere buurtbemiddeling, WMO, aanpak personen met verward gedrag, samen brandveilig en stop hennepkwekerijen.

Met de gemeente Barneveld zijn prestatieafspraken gemaakt op de volgende thema's:

1. Betaalbaarheid;
2. Beschikbaarheid;
3. Duurzaamheid en kwaliteit;
4. Leefbaarheid en verbinding
5. Procesafspraken en communicatie (samenwerkingsafspraken en daardoor niet apart beoordeeld).

Voor alle corporaties zijn rijksprioriteiten benoemd waarvan corporaties geacht worden deze in hun bod op de woonvisie (en dus in de prestatieafspraken) te betrekken. Een corporatie moet de rijksprioriteiten verplicht in overweging nemen, maar zij kan wel, mits goed onderbouwd en in overleg met gemeente en huurdersorganisatie, besluiten dat er voor een of meer rijksprioriteiten lokaal geen prestaties worden geleverd.

De vier rijksprioriteiten voor de periode 2016 t/m 2019 zijn:

- Betaalbaarheid en beschikbaarheid voor de doelgroep
- Realisatie van een energiezuinige woningvoorraad
- Huisvesting van urgente doelgroepen
- Wonen met zorg en ouderenhuisvesting.

De rijksprioriteiten zijn in de gemaakte prestatieafspraken opgenomen.

De gemeentelijke woonvisie vormt de basis voor het jaarlijkse "bod" (overzicht voorgenomen activiteiten) – na afstemming met de huurdersvereniging – van Woningstichting Barneveld aan de gemeente Barneveld. Dit vormt de basis voor de met partijen te maken prestatieafspraken.

Er zijn geen prestatieafspraken op regionaal niveau.

3.2.Relevante ontwikkelingen

Zoals ook elders in den lande hebben partijen in Barneveld (woningcorporatie, gemeente en huurdersorganisatie) moeten wennen aan de in de Woningwet verankerde systematiek betreffende de prestatieafspraken. Na aanvankelijk zoeken naar de verschillende nieuwe rollen verloopt het proces nu beter. Ook inhoudelijk is een grote slag gemaakt van veel tekst en kwalitatieve afspraken naar kort-en-krachtige “SMART” afspraken.

De gemeente Barneveld wordt steeds aantrekkelijker als woongebied, mede ook door de toenemende druk op de woningmarkten in de Randstad. Om tegemoet te komen aan de grote vraag is er de afgelopen jaren veel bijgebouwd, dat zal zich ook de komende jaren voortzetten. Als (vrijwel) enige sociale verhuurder in de gemeente is Woningstichting Barneveld de aangewezen partij om de sociale huurwoningen in de gemeente te (laten) realiseren. Een stevige opgave voor een corporatie van de omvang van Woningstichting Barneveld.

3.3.Beoordeling van de kwaliteit van de prestatieafspraken

De kwaliteit van de prestatieafspraken wordt aan de hand van diverse aandachtspunten kort besproken, daarna volgt de beoordeling door de visitatiecommissie. Ook komen de procesafspraken uit de prestatieafspraken hier terug.

Wederkerigheid van de prestatieafspraken

Overall zit er in de prestatieafspraken wederkerigheid waarbij van ieder der partijen - Woningstichting Barneveld, de gemeente Barneveld en de Huurdersvereniging Barneveld - inspanningen worden verwacht. Daarbij is er respect voor ieders rol en positie. Wat betreft het aantal afspraken liggen de meeste vernieuwingen op het bordje van Woningstichting Barneveld en gaat het bij de gemeente met name over het continueren van lopende initiatieven.

Compleetheid, concreetheid en onderbouwing van de prestatieafspraken

In de prestatieafspraken zijn de lokaal relevante onderwerpen opgenomen. Daarbij zijn (nieuwe) wetgeving en de rijksprioriteiten betrokken. Ook de regionale context van de woningmarktregio wordt meegewogen. In de loop van de jaren worden de afspraken steeds concreter.

Inzet van de corporatie om tot passende afspraken te komen

Woningstichting Barneveld heeft zich proactief opgesteld om te komen tot passende afspraken. De gemeente Barneveld en de woningstichting zijn zich bewust van de noodzaak tot samenwerken en hebben afgesproken hoe ze elkaar en Huurdersvereniging Barneveld betrekken bij de actualisatie van de woonvisie en de herijking van het portfoliebeleid en andere beleidsstukken.

Betrokkenheid van partijen

Uit de stukken is niet gebleken dat andere partijen dan de huurdersvereniging en de gemeente betrokken zijn geweest bij de totstandkoming van de prestatieafspraken.

De actualiteit van de prestatieafspraken

Er worden jaarlijks afspraken gemaakt en er is ruimte om tussentijds (bestuurlijk) bij te sturen. Tussentijdse evaluatie vindt diverse malen per jaar plaats. De resultaten van deze evaluaties worden vastgelegd in een document.

Oordeel van de visitatiecommissie

De betrokkenheid van de huurdersorganisatie heeft een positieve ontwikkeling doorgemaakt in de visitatieperiode: van betrokken worden aan het eind van het proces naar meepraten vanaf het begin.

De afspraken zijn in lijn met de rijksprioriteiten en kennen wederkerigheid, alhoewel de gemeente zich meer zou kunnen inzetten, bijvoorbeeld op gebied van leefbaarheid en het beschikbaar stellen van gronden tegen een sociale prijs.

Er is bij alle partijen tevredenheid over de betrokkenheid en het proces van totstandkoming en er wordt regelmatig geëvalueerd. Dit alles is naar het oordeel van de visitatiecommissie in lijn met de bedoeling van de Woningwet.

Woningstichting Barneveld is alleen werkzaam in de gemeente Barneveld en is ook de enige woningcorporatie die actief is in Barneveld en prestatieafspraken maakt. Er is wel contact met andere corporaties om in het algemeen best practices uit te wisselen, zoals in de visitatieperiode in BLNW-verband en nu in de Regio Foodvalley. Daarmee probeert Woningstichting Barneveld ondanks haar solitaire positie in Barneveld toch te blijven leren en verbeteren.

Oordeel van de deelnemende partijen

Woningstichting Barneveld is deelnemer in het driepartijenoverleg samen met de gemeente Barneveld en de Huurdersvereniging Barneveld. Samen werken zij aan het realiseren van beoogde maatschappelijke effecten die zijn vastgelegd in de prestatieafspraken. Aan de deelnemers van het driepartijenoverleg is in de enquête ook gevraagd hun waardering te geven aan deze samenwerking, gericht op alle drie de partijen in plaats van alleen Woningstichting Barneveld. Dit maakt de beoordeling van Woningstichting Barneveld door de belanghebbenden wat minder eenrichtingsverkeer. Want de resultaten zijn natuurlijk niet alleen afhankelijk van alleen de prestaties van de corporatie, maar ook van de inbreng en bijdrage van de andere partners. Het bestuur en management van Woningstichting Barneveld hebben zelf ook de samenwerking beoordeeld. Zo ontstaat een evenwichtig beeld. De vragen in de enquête waren alleen gericht op het proces van samenwerking, niet op de kwaliteit van de prestatieafspraken zelf. In de enquête is hiervoor gebruik gemaakt van vragen gebaseerd op het promotieonderzoek van Pieterjan van Delden naar "Sterke Netwerken"². Het betreft hier dus de beoordeling van de deelnemers van het overleg, niet de beoordeling van de visitatiecommissie.

Het gemiddelde oordeel van de drie partijen is een 7,3. De verschillen zijn wel groot: de corporatie geeft gemiddeld een 8,0, de gemeente een 6,7 en de huurdersvereniging een 6,3. De spreiding in de scores bij de huurders en de gemeente is klein, bij de corporatie is die spreiding juist erg groot (variërend van gemiddeld een 6,8 tot gemiddeld een 9,0).

Het hoogst scoren het elkaar weten te vinden buiten het overleg (8,1), de betrokkenheid van alle relevante partners (7,9). Opvallend laag scoren het initiatief en de regie vanuit de gemeente (6,0), het effectief geven van feedback (6,8) en het verder ontwikkelen van de samenwerking (6,9). Ook het besef van urgentie om de vraagstukken op te lossen (7,0) en het resultaatgericht samenspel (7,1) scoren relatief laag.

De huurdersvereniging is over de hele linie vrij kritisch. Het slechtst wordt de gezamenlijke voorbereiding en draagvlak beoordeeld, ook het urgentiebesef, het verder ontwikkelen van de samenwerking, resultaatgericht samenspel, een effectieve structuur van verantwoordelijkheden, de bestuurskracht en de effectieve feedback scoren beneden gemiddeld (6,0).

2

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

De huurdersvereniging is positiever over het gezamenlijk bepalen van de onderwerpen, de methodiek en de werkprocessen, de voorzieningen ter ondersteuning van de samenwerking en het beschikken over voldoende kwaliteiten bij de deelnemers aan het overleg (7,0).

De gemeente is kritisch over het verder ontwikkelen van de samenwerking, het resultaatgericht samenspel, het effectief feedback geven en het er op ingesteld zijn het traject van opstellen en monitoren van de afspraken efficiënt en effectief te laten verlopen (6,0). De gemeente scoort op geen van de punten hoger dan een 7.

De corporatie is ontevreden over het initiatief en de regie van de gemeente (5,3). Verder scoren alle thema's gemiddeld een 7,5 of hoger (maar ook hier is de spreiding in de scores bij de verschillende respondenten soms groot). De corporatie is over de hele linie zeer tevreden over de betrokkenheid van alle relevante partners (9,0), het elkaar vinden buiten het overleg (9,3) en het er op ingesteld zijn het traject van opstellen en monitoren van de afspraken efficiënt en effectief te laten verlopen (9,0).

Er is door de visitatiecommissie ook gevraagd wat er in de samenwerking verbeterd zou kunnen worden. De volgende verbeterpunten worden benoemd.

Gemeente

- Tussentijds informeren over voortgang

Huurders

- Communicatie

Woningcorporatie

- Planning meer naar voren halen, zodat aan het eind de afspraken en begroting goed blijven lopen
- Inzicht geven in de financiële ruimte/middelen - kunnen geld maar 1 keer uitgeven
- Vertrouwen
- Tijdigheid
- Uitbreiding aantal deelnemers per organisatie
- Cyclus verlengen
- Effectieve feedback
- Kennis huurdersorganisatie
- Wijze uitgifte locaties nieuwbouw

Overige relevante zaken - verbeterpunten

Er is door de visitatiecommissie daarnaast in de gesprekken gevraagd naar wat er in de samenwerking verbeterd zou kunnen worden. Ook is aan de orde geweest of over de juiste onderwerpen afspraken zijn gemaakt en of daarover de goede afspraken zijn gemaakt. Grosso modo zijn de drie partijen tevreden met de kwaliteit van de afspraken, met enkele verbeterpunten (zie hieronder).

Huurdersvereniging Barneveld geeft aan vooral aandacht te vragen voor de menselijke maat en voor de leefwereld van mensen (versus de systeemwereld). Daarnaast wordt gevraagd om transparantie en consistentie in de keuzes die gemaakt worden. Soms lijken keuzes niet consistent en wordt onvoldoende uitgelegd waarom die keuzes toch zo gemaakt worden (bv. de keuze om eengezinswoningen te bouwen in plaats van woningen voor 1-2 persoons huishoudens, terwijl daar vanwege vergrijzing wel behoefte aan is en zo doorstroming op gang kan worden gebracht).

De gemeente geeft aan verbeterpunten te zien in de vertaling van strategie naar tactisch en operationeel niveau. Afspraken op strategisch niveau worden niet altijd goed verankerd in de processen, waardoor het afhankelijk is van individuele medewerkers of zaken worden opgepakt.

Daarnaast zou de gemeente graag meer inzet zien van Woningstichting Barneveld voor de onderkant van de markt: onzelfstandige eenheden en kleinere eenheden voor bv. alleenstaande ouderen en spoedzoekers.

Woningstichting Barneveld zelf ziet verbeterpunten in een meer realistische planning van met name projecten. En wil daarnaast graag strakkere afspraken met de gemeente over het grondbeleid in relatie tot het percentage te bouwen sociale (huur)woningen. De afspraak is dat in ieder deelplan 30% sociaal komt, maar dat percentage wordt door het grondbeleid steeds niet gehaald.

3.4. Beoordeling feitelijke prestaties

De feitelijke prestaties worden per thema (zie paragraaf 3.2) beoordeeld.

Thema 1: Betaalbaarheid

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Woningstichting Barneveld wees in de visitatieperiode conform de staatssteunregeling meer dan 90% van de vrijgekomen woningen toe aan huishoudens met een gemaximeerd inkomen (in 2015 94%; in 2016 95%; in 2017 93% en in 2018 95%). Ook is Woningstichting Barneveld, net als alle woningcorporaties, gehouden aan passend toewijzen.

Vanaf 2016 moeten huishoudens met recht op huurtoeslag een woning toegewezen krijgen met een huur onder de aftoppingsgrenzen van de huurtoeslag. Woningstichting Barneveld realiseerde dit met 100% in zowel 2017 als 2018.

De jaarlijkse huurverhoging is in de jaren 2015 tot en met 2018 ruimschoots binnen de kaders gebleven die het Rijk daarvoor heeft gesteld.

Daarnaast is ingezet op tweede kansbeleid, optimalisatie van het aanbieden van vrijkomende woningen ten behoeve van doelgroepen, het aanbieden van woningen aan huishoudens met een middeninkomen en een onderzoek naar de mogelijkheden van huurgewenning (en andere mogelijke maatregelen) bij doorstroming. Deze afspraken zijn allemaal gerealiseerd.

Woningstichting Barneveld heeft daarmee in alle jaren de prestatieafspraken met betrekking tot betaalbaarheid allemaal gerealiseerd.

De commissie geeft een pluspunt op grond van de volgende overwegingen:

- Woningstichting Barneveld heeft in de visitatieperiode in alle jaren alle afspraken volledig gerealiseerd.
- Woningstichting Barneveld heeft zich in de visitatieperiode optimaal gericht op borging van de betaalbaarheid van haar DAEB-bezit en de toewijzing daarvan aan de betreffende doelgroep (100% passend toegewezen).

Thema 2: Beschikbaarheid

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7

Er zijn onder andere afspraken gerealiseerd rond de realisatie van sociale huurwoningen voor statushouders, voor de lokale OGGZ doelgroep en voor jongeren en de inzet van opplusbudget zodat mensen langer zelfstandig kunnen blijven wonen. Deze afspraken zijn allemaal gerealiseerd. De planning van de oplevering van nieuwbouwwoningen is in 2015, 2016 en 2018 niet gehaald (totaal 240-250 woningen in 4 jaar). In de visitatieperiode zijn er desondanks in totaal 199 nieuwbouwwoningen opgeleverd. 96% van de huurwoningen van Woningstichting Barneveld kent een huurprijs onder de liberalisatiegrens.

De feitelijke prestaties op dit thema evenaren in belangrijke mate de prestatieafspraken.

De commissie heeft bij het toekennen van een pluspunt in de overweging ook meegenomen dat er in nauwe samenwerking met de gemeente Barneveld medio 2016, ten behoeve van de huisvesting van statushouders, 22 permanente woningen op een tijdelijke locatie zijn opgeleverd. Deze woningen werden in 10 maanden (van locatieonderzoek tot en met verhuur) gerealiseerd. De verplaatsbare woningen zijn volledig elektrisch. De gemeente heeft een tijdelijke ontheffing verleend op het vigerende bestemmingsplan.

Thema 3: Duurzaamheid en kwaliteit

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Er zijn afspraken gemaakt over de inzet van energiecoaching, een plan van aanpak voor budget toegankelijk maken bestaand bezit, ervaring opdoen met BENG. Deze zijn gerealiseerd. Een deel van de afgesproken renovaties/complexmatige verduurzaming is gerealiseerd. Niet gerealiseerd is de oplevering van 7 energieneutrale woningen in 2017, deze zijn in 2018 als BENG-woningen alsnog opgeleverd.

Er wordt proactief ingezet op de bewustwording onder de huurders van energieverbruik en toepasbaarheid nieuwe technieken. In 2018 hebben 6 medewerkers van Woningstichting Barneveld de training tot energiecoach positief afgerond.

De afspraken werden vrijwel geheel nagekomen en de feitelijke prestaties op dit thema evenaren dus in belangrijke mate de prestatieafspraken.

De visitatiecommissie heeft bij het toekennen van een pluspunt in de overweging ook meegenomen dat Woningstichting Barneveld ruim voor de deadline de landelijke afspraak over verduurzaming van de woningen heeft gerealiseerd. De landelijke afspraak is dat het bezit van woningcorporaties eind 2020 gemiddeld label B heeft. Van het woningbezit van Woningstichting Barneveld heeft ultimo 2018 meer dan 90% een groen label (C of hoger). Label B of hoger is bij 58,5% aan de orde. In de vier jaren van de visitatieperiode is er een goede ontwikkeling waar te nemen. Het bezit van Woningstichting Barneveld had eind 2018 gemiddeld label B (E.I. 0,35).

Thema 4: Leefbaarheid en verbinding

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De prestatieafspraken betreffen een diversiteit aan onderwerpen: inzet voor urgenten, bevorderen actieve betrokkenheid bewoners bij beheer, bevorderen doorstroming senioren, training medewerkers, programma leefbaarheid. Over de samenwerking met diverse partners die op het terrein van leefbaarheid betrokken zijn in verschillende convenanten afspraken vastgelegd. Ook worden voldoende woningen beschikbaar gesteld voor de huisvesting van specifieke doelgroepen (zoals urgenten). Deze afspraken zijn allemaal gerealiseerd.

Niet gerealiseerd is de buurtkamer: het nieuwbouwproject waar de buurtkamer gepland was is niet doorgegaan vanwege bezwaren van omwonenden. Woningstichting Barneveld moest vervolgens op zoek naar een alternatieve locatie.

De feitelijke prestaties op dit thema evenaren in belangrijke mate de prestatieafspraken.

De commissie heeft bij het toekennen van een pluspunt ook de volgende overwegingen meegenomen:

- De diversiteit aan onderwerpen waarbij het brede taakveld van leefbaarheid in ogenschouw wordt genomen.
- Het feit dat alle afspraken gerealiseerd zijn (met uitzondering van de buurtkamer die niet binnen de wet- en regelgeving gerealiseerd (b)leek te kunnen worden).

Procesafspraken en communicatie

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel niet.

Onder dit thema zijn met name afspraken gemaakt over periodiek overleg met de gemeente, de huurdersvereniging en andere partners om te komen tot afstemming, bijsturing en actualisatie van de diverse afspraken. Omdat het hier geen inhoudelijke prestaties betreft maar uitsluitend procesafspraken beoordeelt de visitatiecommissie dit onderdeel niet apart (zie ook paragraaf 3.3).

3.5. Beoordeling van de ambities

3.5.1. Beschrijving van de ambities

De missie van Woningstichting Barneveld luidt:

“Ieder mens heeft behoefte aan een veilige basis om in te wonen en een vertrouwde omgeving om in te leven. Daarom werken we met passie voor Barneveld en hart voor de regio aan betrouwbaar en prettig wonen. Dit doen we samen met partners en bewoners. Onze medewerkers zijn betrokken en competent. Onze dienstverlening is modern ingericht, digitaal waar het kan, en met persoonlijke contact waar de huurder dat wil of wij dat willen.”

De hoofdlijnen van de ambities van Woningstichting Barneveld gedurende de visitatieperiode zijn vastgelegd in het Ondernemingsplan 2014-2017 en het Beleidsplan 2018-2022.

De hoofdlijnen van de ambities zijn door Woningstichting Barneveld als volgt omschreven:

Betaalbaarheid: betaalbaarheid voor de doelgroepen staat centraal. Daarbij wordt niet alleen naar de huur maar ook naar de energielasten gekeken. De totale woonlasten dienen betaalbaar te zijn voor onze huurders.

Betaalbaarheid realiseren we door voldoende woningen aan te bieden met een huur onder de aftoppingsgrenzen. Het huurbeleid is gematigd en inflatievolgend. De energielasten worden verlaagd via duurzaamheidsmaatregelen.

Beschikbaarheid: borging van voldoende sociale huurwoningen voor de doelgroepen in de gemeente Barneveld.

De nieuwbouw richt zich vooral op 1-2 persoonshuishoudens om de verwachte groei van deze groep te kunnen opvangen. Daarbij wordt gestreefd naar zo veel mogelijk levensloopbestendige bouw, bijna energieneutraal en gasloos, waarbij het gebruik van hernieuwbare energie mogelijk gemaakt wordt. Waar mogelijk worden bestaande woningen aangepast zodat ouderen hier goed, prettig en veilig kunnen (blijven) wonen.

Duurzaamheid en kwaliteit: de doelstelling van gemiddeld label B in 2020 wordt gehaald. De ambitie is dat de woningportefeuille in 2050 gemiddeld energieneutraal en gasloos is. Uitgangspunt is de Trias Energetica: eerst de bouwkundige schil van de woningen, vervolgens de installaties in de woningen en ten derde het gedrag van de bewoners.

Leefbaarheid en verbinding: gestreefd wordt naar leefbare en vitale wijken en kernen, met voldoende voorzieningen en ontmoetingsmogelijkheden. Met huurders en maatschappelijke partners in de wijken en kernen waar Woningstichting Barneveld bezit heeft, wordt gewerkt aan schoon, heel, veilig en prettig wonen.

Het beleid wordt afgestemd op de wijk of kern en op wat de bewoners nodig hebben. Daartoe wordt samengewerkt met bewoners en maatschappelijke partners die werkzaam zijn in de wijk of kern.

3.5.2. Beoordeling van de ambities

De visitatiecommissie beoordeelt de ambities van Woningstichting Barneveld met een 6.

Woningstichting Barneveld heeft haar eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties opgenomen in respectievelijk het beleidsplan 2014 - 2017 en het strategisch plan 2018 - 2022. De effecten van de herziene Woningwet zijn zichtbaar in de ontwikkeling van de ambities en doelstellingen van Woningstichting Barneveld. Waar de nadruk eerst sterk lag op onder andere een brede doelgroep en vitale wijken en kernen, is de aandacht nu anders verdeeld, mede op basis van de rijksprioriteiten. Woningstichting Barneveld heeft nu ambities geformuleerd op het gebied van betaalbaarheid (met o.a. inflatievolgende huurverhogingen en het bieden van voldoende woningen onder de aftoppingsgrenzen), beschikbaarheid (met nadruk op het toevoegen van woningen), duurzaamheid (verduurzaming, maar wel op basis van “no regret”, experimenteren met nieuwe technieken) en leefbaarheid & verbinding (schoon, heel, veilig en prettig wonen). Deze passen bij de opgaven in het werkgebied, de gemeente Barneveld, waar de druk op de woningmarkt groot is doordat Barneveld fungeert als “overloopgebied” voor de Randstad. Het aantal huishoudens in de gemeente zal hierdoor de komende jaren toenemen. Woningstichting Barneveld sluit daar in haar ambities op aan door in te zetten op nieuwbouw, met name gericht op 1-2 persoonshuishoudens. Er is aandacht voor vergrijzing en doorstroming. Gezien de vraag vanuit de markt en de huidige portefeuille van Woningstichting Barneveld is dat een passende inzet. De ambities op gebied van nieuwbouw en renovatie zijn hoog en worden daardoor vaak niet (geheel) gerealiseerd. De ambities van Woningstichting Barneveld passen ook bij de bredere landelijke ontwikkelingen rond onder andere betaalbaarheid (sociaal huurakkoord) en duurzaamheid (gemiddeld label B in 2021, energieneutraal en gasloos in 2050). Woningstichting Barneveld is één van de koplopers in het realiseren van gemiddeld label B voor haar woningen en gaat daarin nu verder door gasloos en BENG te bouwen). Woningstichting Barneveld heeft zichtbaar een strategie geformuleerd die aansluit bij de lokale opgave en landelijke ontwikkelingen. Daarmee voldoet Woningstichting Barneveld aan het ijkpunt voor een 6.

Alles overziend kent de visitatiecommissie geen pluspunten toe. De ambities zijn passend, actueel en grotendeels realistisch.

3.6. Bewonderpunten en verwonderpunten

Bewonderpunten

- De beknopte wijze waarop de prestatieafspraken zijn verwoord en SMART gemaakt.
- De inzet op duurzaamheid in de afgelopen jaren, leidend tot gemiddeld label B.
- De wijze waarop samen met de gemeente in zeer korte tijd huisvesting voor statushouders is gerealiseerd op een tijdelijke locatie.

Verwonderpunten

- Het jaar na jaar niet (tijdig) realiseren van nieuwbouw- en renovatieprojecten.

3.7. Totale beoordeling opgaven en prestaties

De visitatiecommissie geeft een eindoordeel van een 6,8 op presteren naar opgaven en ambities.

In onderstaande tabel ziet u hoe deze score tot stand is gekomen, waarbij de prestatie voor 75% het oordeel bepalen en de ambities voor 25%.

Presteren naar opgaven en ambities	Oordeel visitatiecommissie	
	beoordeling prestaties	beoordeling ambities
Thema 1: betaalbaarheid	7	
Thema 2: beschikbaarheid	7	
Thema 3: duurzaamheid en kwaliteit	7	
Thema 4: leefbaarheid en verbinding	7	
Procesafspraken en communicatie	-	
Oordeel	7,0	6
Gewogen oordeel	6,8	

4. Presteren volgens Belanghebbenden

4.1. Beoordelingskader

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

- de mate waarin men tevreden is over de maatschappelijke prestaties van de corporatie. Hierbij wordt de indeling in thema's gevolgd van de prestatieafspraken
- de tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie
- de tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie

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

Daarnaast geven huurdersorganisaties en de gemeente hun mening over de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces in de lokale driehoek met eventuele verbeterpunten. Deze beoordeling is opgenomen in hoofdstuk 3.

4.2. Werkwijze

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

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

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

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

4.3. Belanghebbenden in het werkgebied

Woningstichting Barneveld is werkzaam in de gemeente Barneveld. De visitatiecommissie heeft met diverse belanghebbenden gesproken c.q. hen via een schriftelijke enquête bevestigd. Hieronder wordt een beeld van de gesprekpartners geschetst.

Gemeente Barneveld

Barneveld is een gemeente in het midden van Nederland, in de provincie Gelderland en telt 57.960 inwoners. De Gemeente Barneveld bestaat uit de kernen Barneveld, Voorthuizen, Kootwijkerbroek, Garderen, Terschuur, Stroe, Zwartebroek, De Glind en Kootwijk. Barneveld werkt met de gemeenten Rhenen, Wageningen, Ede, Veenendaal, Nijkerk, Scherpenzeel en Renswoude samen in het regionale samenwerkingsverband Regio Foodvalley. Al het bezit van Woningstichting Barneveld bevindt zich in de gemeente Barneveld. In alle visitatiejaren zijn prestatieafspraken gemaakt tussen de gemeente Barneveld, Woningstichting Barneveld en vanaf de invoering van de herziene Woningwet ook met de Huurdervereniging Barneveld.

De visitatiecommissie heeft gesproken met de heer A. van Dijk (burgemeester gemeente Barneveld), mevrouw M. Stevens (adviseur wonen en RO) en mevrouw M. Van Driel (adviseur sociaal domein).

Huurders(organisatie)

Woningstichting Barneveld werkt samen met Huurdersvereniging Barneveld.

De visitatiecommissie heeft gesproken met mevrouw C. Burink en de heer K. Struik (voorzitter).

De visitatiecommissie heeft daarnaast gesproken met drie huurders die voor Woningstichting Barneveld fungeren als "oren en ogen" in de wijk: de heren G. Elzerman, K. Hoek en H. Klinkhamer.

Collega-corporaties

Woningstichting Leusden - Woningstichting Leusden heeft een bezit van circa 2.600 woningen, allen in de gemeente Leusden. Woningstichting Leusden maakt deel uit van BLNW, een samenwerkingsverband waar Woningstichting Barneveld tot 1 januari 2019 ook onderdeel van uitmaakte.

De Woningstichting - De Woningstichting heeft een bezit van bijna 5.100 woningen en 700 andere verhuureenheden in Wageningen.

Woonstede - Woonstede bezit ruim 10.700 verhuureenheden in Ede, Scherpenzeel en omgeving.

Patrimonium woonservice - Patrimonium woonservice verhuurt ruim 7.600 sociale huurwoningen in Veenendaal.

Rhenam Wonen - Rhenam Wonen heeft ruim 2.700 woningen in eigendom in de gemeenten Utrechtse Heuvelrug en Rhenen.

De visitatiecommissie heeft gesproken met mevrouw M. Brewster (directeur-bestuurder Woningstichting Leusden), mevrouw A. Barnard (directeur-bestuurder De Woningstichting) en mevrouw M. Teer (directeur-bestuurder Woonstede).

Maatschappelijke instellingen

Stichting Breder - Stichting Breder biedt verschillende vormen van begeleiding (wonen, logeren, ondersteuning thuis, hulp in gezinnen en naschoolse opvang) aan kinderen, tieners en volwassenen. De woonlocaties van Stichting Breder zijn in Barneveld, ambulante ondersteuning wordt naast de gemeente Barneveld ook in andere gemeenten geboden.

Welzijn Barneveld - Welzijn Barneveld is een welzijnsorganisatie voor alle inwoners van de gemeente Barneveld. Welzijn Barneveld biedt maatschappelijke ondersteuning aan vrijwilligers, mantelzorgers, senioren, volwassenen en jongeren.

Elan Barneveld - Elan is een praktijk voor welzijn, maatschappelijk werk en therapie in Barneveld. Elan biedt maatschappelijke werk, coaching en allerlei vormen van therapie (zoals gezinstherapie, speltherapie, individuele contextuele therapie). Elan biedt daarnaast groepstrainingen en -bijeenkomsten.

De visitatiecommissie heeft gesproken met mevrouw E. Alders (directeur Welzijn Barneveld), mevrouw I. van Kattenbroek (teamleider Stichting Breder) en de heer A. Huizer (directeur Elan Barneveld).

Zorggroep ENA - Zorggroep ENA levert ouderenzorg: onder andere thuiszorg, dagopvang, verpleeghuiszorg en welzijnsactiviteiten. ENA heeft een drie eigen gebouwen in Scherpenzeel, Barneveld en Voorthuizen, met in de directe omgeving (aanleun)woningen. In Barneveld en Voorthuizen betreft dat woningen die in eigendom zijn van Woningstichting Barneveld.

Norschoten - Norschoten is een christelijke zorgorganisatie die ouderenzorg levert op 11 locaties in Barneveld, Garderen, Putten en Elspeet: verpleeghuiszorg (vooral eigen gebouwen), dagbehandeling en hospicezorg.

Neboplus - Neboplus is een woonzorgcentrum in Barneveld, met een eigen gebouw voor intramurale zorg en aanleunwoningen in eigendom van Woningstichting Barneveld.

Stichting De Rozelaar - Stichting De Rozelaar ondersteunt mensen met een verstandelijke beperking in de regio Barneveld. De Rozelaar huurt 3 van haar 4 gebouwen van Woningstichting Barneveld.

De visitatiecommissie heeft gesproken met mevrouw E. van Daal (manager wonen en welzijn Zorggroep ENA), mevrouw K. Beuker (directeur Norschoten), mevrouw E. van Zomeren (directeur Neboplus) en de heer P. Miedema (directeur Stichting De Rozelaar).

4.4. Belanghebbenden over Woningstichting Barneveld

4.4.1. Typering van Woningstichting Barneveld

Aan de belanghebbenden is gevraagd Woningstichting Barneveld in een aantal woorden te typeren. In onderstaand plaatje is de uitkomst hiervan weergegeven. Woningstichting Barneveld wordt door haar belanghebbenden getypeerd als betrokken en betrouwbaar maar ook als zakelijk en afwachtend. Dat beeld komt ook uit de gesprekken van de visitatiecommissie naar voren.



4.4.2. De beoordeling van de tevredenheid van belanghebbenden over Woningstichting Barneveld

Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties: 7,1

De maatschappelijke prestaties van Woningstichting Barneveld worden door de belanghebbenden gemiddeld beoordeeld met een ruime voldoende (7,1). Hierbij zijn welzijn- en zorgpartijen het minst tevreden, zij geven gemiddeld een 6,6, de huurders(vertegenwoordigers) zijn iets meer tevreden en geven gemiddeld een 6,8.

De collega-corporaties zijn met een 8,0 het meest tevreden, de gemeente geeft een 7,3, net als de overige belanghebbenden (bouwpartners zoals aannemers en makelaars).

Het algemene beeld is dat Woningstichting Barneveld voldoende presteert maar dat met name de beschikbaarheid van woningen achterblijft. Er worden ook opmerkingen gemaakt over de keuze om eengezinswoningen te bouwen (waar er al veel van zijn) in plaats van woningen voor 1-2 persoonshuishoudens (waar grote behoefte aan bestaat). Opvallend is de ontevredenheid van een aantal partners in zorg/welzijn. De bestuurswisselingen bij Woningstichting Barneveld, de daaropvolgende nieuwe koers (zakelijker, maar wel in verbinding), het verschil tussen de wijze waarop de top van de organisatie in samenwerkingen acteert en hoe de organisatie dat vervolgens uitwerkt, en de (on)mogelijkheden van de herziene Woningwet dragen hieraan bij.

Thema 1: betaalbaarheid (7,4)

Het thema betaalbaarheid wordt gemiddeld beoordeeld met een 7,4, het beste van de vier thema's. Hierbij zijn de huurders(vertegenwoordigers) het minst tevreden (6,8) en de collega-corporaties het meest tevreden (8,0). De gemeente geeft een 7,0.

Er wordt onder andere aangegeven dat de betaalbaarheid beter is geworden in de laatste jaren door inflatievolgend huurbeleid, maar dat de woonlasten blijven stijgen en aandacht behoeven, zeker daar waar woningen nog niet energiezuinig zijn. Ook wordt gevraagd om meer goedkope en betaalbare woningen.

Thema 2: beschikbaarheid (6,8)

Het thema beschikbaarheid scoort het slechtst van de vier thema's, met gemiddeld een 6,8. De huurders(vertegenwoordigers) zijn het minst tevreden (6,8), ook de partners in welzijn/zorg scoren met een 6,3 laag. De collega-corporaties zijn met een 8,3 het meest tevreden, de gemeente geeft een 7,0.

Er wordt met name gewezen op de lange wachttijden, zeker ook voor jongeren, ondanks de gestage woningbouwproductie van Woningstichting Barneveld.

Thema 3: duurzaamheid en kwaliteit (7,3)

Het thema duurzaamheid en kwaliteit wordt gemiddeld beoordeeld met een 7,3, dus boven het gemiddelde van alle maatschappelijke prestaties. Hierbij zijn de partners in welzijn en zorg het minst tevreden (6,8) en de collega-corporaties en de gemeente (beiden een 8,0) het meest tevreden. De huurders(vertegenwoordigers) geven gemiddeld een 7,0.

Geconstateerd wordt dat het bezit er in het algemeen goed voor staat maar dat het tempo van verduurzaming (te) laag ligt.

Thema 4: leefbaarheid en verbinding (7,1)

Het thema leefbaarheid en verbinding wordt gemiddeld beoordeeld met een 7,1. Ook hier zijn de partners in welzijn en zorg het minst tevreden (6,3), de huurders(vertegenwoordigers) zijn juist het meest tevreden en geven een 7,8. De gemeente geeft een 7,0.

Er wordt aangegeven dat er veel wordt geïnvesteerd in leefbaarheid (o.a. twee leefbaarheidscoaches), gedreven vanuit de visie van Woningstichting Barneveld en dat er dus ruime aandacht voor is.

In de uitvoering kan nog meer worden gedaan, met name in het sociaal domein waar Woningstichting Barneveld minder zichtbaar is geworden. Er wordt meer afstemming en meedenken gevraagd bij specifieke doelgroepen.

Tevredenheid over de relatie en communicatie: 7,2

De belanghebbenden geven gemiddeld een 7,2 voor de relatie en communicatie met Woningstichting Barneveld. De gemeente is hier met een 6,0 het minst tevreden, ook de huurders(vertegenwoordigers) en zorg/welzijn partners scoren onder het gemiddelde. De collega-corporaties zijn wederom het meest tevreden (8,0).

Partijen die minder tevreden zijn, geven aan dat communicatie soms traag verloopt en dat er meer gecommuniceerd mag worden over projecten. In de formele communicatie (ondernemingsplan, jaarverslagen) is alles op orde, maar in de persoonlijke communicatie zijn er naar de mening van belanghebbenden verbeterpunten. Het gaat dan om persoonlijk contact dat ontbreekt en om de constatering dat het erg persoonsafhankelijk is of Woningstichting Barneveld goed communiceert en de relatie goed onderhoudt.

Tevredenheid over de invloed op beleid: 6,9

De tevredenheid over de invloed op beleid wordt door de belanghebbende gemiddeld beoordeeld met een 6,9. Hierbij zijn de huurders(vertegenwoordigers) met een 7,8 het meest tevreden. De welzijn- en zorgpartners drukken het gemiddelde naar beneden en zijn met een 5,7 het minst tevreden. De gemeente geeft een 7,0, de andere belanghebbenden zijn ook meer dan gemiddeld tevreden.

Daar waar belanghebbenden ontevreden zijn over de invloed op beleid, wordt geconstateerd dat deze invloed niet of onvoldoende aanwezig is dan wel erg afhankelijk is van individuele medewerkers of juist van de bestuurder en niet breder in de organisatie verankerd is.

4.4.3. Totaaloverzicht cijfermatige oordelen belanghebbenden

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

In de eerste tabel is weergegeven hoe de huurders Woningstichting Barneveld beoordelen met cijfers. De eerste kolom is de beoordeling door de leden van de huurdersvertegenwoordiging in de zin van de Overlegwet waarmee de visitatiecommissie gesproken heeft. Zij hebben de enquête echter ingevuld in samenspraak met de overige leden van de Huurdersvereniging Barneveld.

Daarnaast hebben individuele huurders die voor Woningstichting Barneveld “oren en ogen in de wijk” zijn gereageerd via een enquête. Deze beoordelingen zijn in de 2^e kolom weergegeven.

Prestatievelden		Huurders- vertegenwoordiging	Individuele huurders	gemiddelde cijfers
	<i>Aantal respondenten</i>	N=2	N=2	N=4
Tevredenheid maatschappelijke prestaties	Thema 1: betaalbaarheid	6,0	7,5	6,8
	Thema 2: beschikbaarheid	6,0	5,5	5,8
	Thema 3: duurzaamheid en kwaliteit	6,0	8,0	7,0
	Thema 4: leefbaarheid en verbinding	7,0	8,5	7,8
	Gemiddelde	6,3	7,4	6,8
De tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie		5,0	8,5	6,8
De tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie		7,0	8,5	7,8

In de tweede tabel is een uitsplitsing gemaakt van de categorie overige belanghebbenden (niet zijnde gemeente en de huurders). Dit betreft zorgpartijen, collega-corporaties en overige belanghebbenden.

Prestatievelden		Collega- corporaties	Zorg- en welzijns partijen	Overige	gemiddelde cijfer categorie
	<i>Aantal respondenten</i>	N=4	N=6	N=4	N=14
Tevredenheid maatschappelijke prestaties	Thema 1: betaalbaarheid	8,0	7,2	7,6	7,6
	Thema 2: beschikbaarheid	8,3	6,3	7,1	7,1
	Thema 3: duurzaamheid en kwaliteit	8,0	6,8	7,5	7,3
	Thema 4: leefbaarheid en verbinding	7,7	6,3	7,3	6,9
	Gemiddelde	8,0	6,6	7,3	7,2
De tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie		8,0	6,8	7,4	7,4
De tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie		7,7	5,7	7,3	6,6

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

Prestatievelden		huurders	gemeenten	overige belanghebbenden	gemiddelde cijfer
	<i>Aantal respondenten</i>	<i>N=4</i>	<i>N=1</i>	<i>N=14</i>	<i>N=</i>
Tevredenheid maatschappelijke prestaties	Thema 1: betaalbaarheid	6,8	7,0	7,6	7,4
	Thema 2: beschikbaarheid	5,8	7,0	7,1	6,8
	Thema 3: duurzaamheid en kwaliteit	7,0	7,0	7,3	7,3
	Thema 4: leefbaarheid en verbinding	7,8	8,0	6,9	7,1
	Gemiddelde	6,8	7,3	7,2	7,1
De tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie		6,8	6,0	7,4	7,2
De tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie		7,8	7,0	6,6	6,9

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

4.4.4. Aangedragen verbeterpunten door belanghebbenden

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

Gemeente

- Voortgang projecten / communicatie, tussentijds informeren over voortgang van projecten
- Nog meer inzetten op betaalbare producten voor 1-2 persoonshuishoudens
- Betere doorvertaling strategie naar de werkvloer en verankering in processen
- Meer aandacht voor de onderkant van de markt (kleinere eenheden, onzelfstandige eenheden) voor starters, alleenstaande ouderen, spoedzoekers en het souterrain van de woningmarkt

Huurders

- Communicatie
- Zaken ook echt oppakken en voortgang terugkoppelen,
- Niet wachten tot de huurdersvereniging iets aankaart (nadat een huurder het verschillende malen geprobeerd heeft)
- Minder zakelijk, meer toegankelijk en aandacht voor de leefwereld in plaats van de systeemwereld
- Eenvoudige communicatie
- Sneller reageren bij reparatieverzoeken
- Beter luisteren
- Schoner

Overige belanghebbenden

- Doorgaan op dezelfde weg
- Creëren van stabiliteit en doorontwikkeling in de organisatie (hier wordt al druk aan gewerkt)
- Deelname aan Regio Foodvalley/Deelgoed in de werkgroepen optimaliseren
- Intensiever samenwerken (RGS)
- Opvolging afspraken op niveau van administratieve organisatie en bedrijfsvoering
- Concrete vertalingen met smart geformuleerde doelen als samenwerkingsafspraken formuleren
- 'Boven-' en 'onderlaag' meer met elkaar verbinden
- Verbinding leggen
- Samen optrekken
- Snelheid van handelen en afhandelen, project en de aanloop van projecten duren erg lang
- Snelheid van besluitvorming tijdens het project
- Het hangt erg af met wie we te maken hebben. Zo hebben we hele goede ervaringen als het gaat om samenwerking, meedenken en afspraken nakomen met medewerkers van het project- en bedrijfsbureau. Maar we zijn erg ontevreden over de opzichterstaken
- Gevoel dat er erg veel wisselingen zijn geweest afgelopen paar jaar, telkens weer interim medewerkers, onrustig. Gevoel dat dit nadelig is voor voortgang en stabiliteit, ook in afwikkeling veel zaken. Teveel blijft liggen door grote tijdsdruk lijkt het. We zitten nog steeds op antwoorden en reacties te wachten
- Besluitvorming lijkt erg juridisch en formeel te verlopen, niet prettig in samenwerking die tot nog toe heel soepel verliep
- Meer werken vanuit het besef dat regels er zijn om te dienen, niet om te heersen
- Partners in het maatschappelijk/sociale domein meer als gesprekspartner benaderen
- Ik heb weinig verwachtingen
- Op operationeel niveau sneller schakelen
- Breder overleg met alle zorgaanbieders in de gemeente op het gebied van wonen en zorg (nu met name als je wilt bouwen is er overleg)
- Meer meedenken in creatieve oplossingen, in wat wel kan
- Meer de regie pakken, zelf initiatief nemen
- Afspraken intern beter communiceren

Er ligt een brede behoefte bij zorg- en welzijnsorganisaties om meer gezamenlijk op te trekken (uiteraard met inachtneming van de wet- en regelgeving die voor de verschillende organisaties geldt). Er is een bestuurlijk overleg wonen, zorg en welzijn. Daarnaast is er met Neboplus een stuurgroep met betrekking tot de nieuwbouwprojecten. Alhoewel de bijeenkomst van de stuurgroep als goed wordt ervaren, wordt ook geconstateerd dat de samenwerking en communicatie op initiatief/projectniveau nog verbetering behoeft.

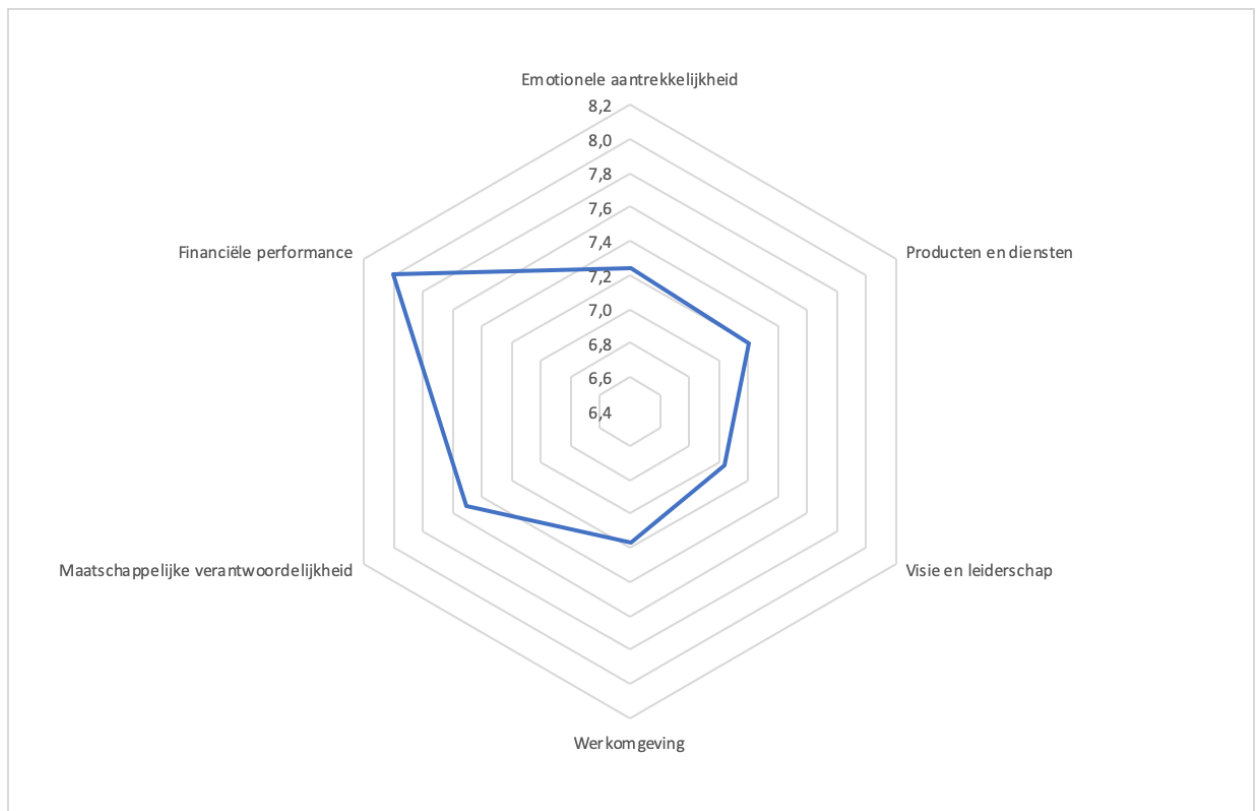
4.5. De reputatie van Woningstichting Barneveld

In paragraaf 4.4 staan drie thema's centraal, namelijk de prestaties, de mate van invloed van de belanghebbenden op de corporatie en relatie en wijze van communicatie. Er zijn natuurlijk meer elementen die het algemene oordeel van de belanghebbenden over de corporatie bepalen. Daarom heeft de visitatiecommissie, naast het gesprek met diverse belanghebbenden en de cijfermatige oordelen die de visitatiemethodiek vereist, ook gevraagd naar het algemene beeld van de belanghebbenden over Woningstichting Barneveld. Dit beeld is opgebouwd uit de 19 elementen van het Reputation Quotiënt model van Fombrun, Gardberg en Sever. Deze aanvullende informatie heeft geen invloed op de scores die volgens de visitatiemethodiek zijn toegekend.

Woningstichting Barneveld scoort een 7,4 voor haar reputatie. Dat is een mooi cijfer. Hoger dan dit cijfer scoren de maatschappelijke verantwoordelijkheid en de financiële performance. Lager scoort visie en leiderschap. Net lager dan gemiddeld scoren de emotionele aantrekkelijkheid, producten en diensten en werkomgeving. Bijzonder gewaardeerd worden de prijs/kwaliteitverhouding van de woningen (7,6), de milieubewustheid (7,6) en dat de financiën op orde zijn (8,3).

Ook vinden de belanghebbenden dat beter wordt gepresteerd dan collega corporaties (7,8) en Woningstichting Barneveld goede vooruitzichten voor de toekomst heeft (7,9). De belanghebbenden vinden dat er onvoldoende nieuwe en innovatieve producten en diensten worden ontwikkeld (6,7), dat het leiderschap sterker kan worden (6,8) en dat marktkansen beter kunnen worden benut (7,1). Ook scoort de waardering en het respect voor Woningstichting Barneveld beneden gemiddeld.

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



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

4.6. Bewonderpunten en verwonderpunten

Bewonderpunten

- De goede relatie met de collega-corporaties waarmee ook actief wordt samengewerkt (eerst in BLNW-verband, nu in Regio Foodvalley).

Verwonderpunten

- De nadruk die in de afgelopen jaren bij Woningstichting Barneveld is gelegd op de systeemwereld, en die op onderdelen ten koste lijkt te zijn gegaan van de leefwereld (of in ieder geval wordt dat zo door belanghebbenden ervaren).
- De wisselende verhalen over de samenwerking met partners in het sociale domein. Het succes van dergelijke samenwerking wordt gezien als erg persoonsafhankelijk.
- Het grote verschil in tevredenheid van de verschillende partijen die betrokken zijn in het tripartite overleg.

5. Presteren naar vermogen

5.1. Beoordelingskader

De visitatiecommissie beoordeelt of Woningstichting Barneveld voor het realiseren van de maatschappelijke prestaties optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden, gebaseerd op een onderbouwde visie en zonder haar voortbestaan op het spel te zetten.

5.2. Relevante ontwikkelingen

De wereld waarin corporaties opereren, is gedurende de visitatieperiode volop in beweging geweest. Het beleid tot garantstelling door het WSW werd aangescherpt, evenals het toezicht door de Aw. Met de invoering van de Woningwet in 2015 werden nieuwe financieel-administratieve opdrachten vastgelegd (scheiding DAEB en niet-DAEB, waardering op marktwaarde en aanscherping van het interne en externe toezicht). Tenslotte werd de Governance Code vernieuwd. De visitatieperiode werd dan ook gekenmerkt door heffingen en toename van de regeldruk voor de gehele corporatiesector.

Woningstichting Barneveld kende daarnaast een geheel eigen dynamiek. De belangrijkste verandering was het aantreden van de nieuwe bestuurder eind 2016. Zij initieerde verschillende veranderingen ter verdere professionalisering van de organisatie op het gebied van beleid, besturing, verantwoording en control en de werkorganisatie. Voorts werd het assetmanagement geïntroduceerd en er werd een audit uitgevoerd op de conditie van het bezit.

In de visitatieperiode rapporteren de externe toezichthouders de volgende bevindingen.

De Aw vraagt in opeenvolgende oordeelsbrieven aandacht voor de kwaliteit van de informatievoorziening en ziet aanleiding voor toezichtafspraken, in het bijzonder over het toezenden van verschillende stukken informatie. We komen hier bij de beoordeling van de governance op terug.

Het WSW typeert Woningstichting Barneveld als een corporatie met een ruime financiële positie. Tevens ziet het een aantal verbeterpunten. In 2018 concludeert het WSW, dat Woningstichting Barneveld een laag risicoprofiel heeft met een ruime financiële buffer en een toekomstbestendig business- en managementmodel.

5.3. Basisinformatie

Het Beleidsplan 2014-2017 *Passie voor Barneveld* bouwt voort op het voortgaande *Waarde(n)vast in Wonen* uit 2010. Doel van het plan is de richting te bepalen en het maken van scherpere keuzes en jaarlijks met concrete acties en resultaten te komen. Het plan is SMART van opzet met concrete doelen voor de wijken en kernen, de verkoop van woningen en de nieuwbouw- en verbeteropgaven in het bezit.

In het *Beleidsplan 2018-2022* worden vier kernwaarden centraal gesteld: Met elkaar, Betrouwbaar, Bewust doen en Durven. In het hoofdstuk financiële kaders worden de Aw/WSW-normen uitgebreid met scherpere interne normen voor de solvabiliteit, ICR en LtV (op marktwaarde). De schuldsituatie, waarvoor de woningstichting een interne norm (LtV < 65%) hanteert, is de belangrijkste randvoorwaarde voor het ambitieuze nieuwbouwprogramma en de energetische maatregelen. Verder wordt aandacht besteed aan de doorontwikkeling in BLNW-verband van het risicomangement, de jaarlijkse meerjarenbegrotingen en de periodieke managementrapportages. In de jaarverslagen wordt een systematisch onderscheid gemaakt tussen Jaarverslag, Volkshuisvestingsverslag, Jaarrekening en Overige gegevens.

De opzet is helder en volledig, met naast de risicoparagraaf en de terugblik eveneens een vooruitblik naar de toekomstige ontwikkeling van financiën en liquiditeiten.

Het treasurystatuut is actueel en Woningstichting Barneveld heeft geen derivaten in portefeuille. De leningenportefeuille bestaat vrijwel geheel uit fixe leningen met een looptijd rond de 10 jaar. Jaarlijks wordt de behoefte aan financiering bepaald aan de hand van de kasstroomprognose. In 2017 is een nieuw toetsingskader voor de investeringen opgesteld rond de IRR > 2,6%. Tot slot wordt in de beleidsmatige doorontwikkeling verwezen naar de jaarlijkse beoordeling van het WSW.

In onderstaande tabel zijn de scores op de financiële ratio's gedurende de visitatieperiode opgenomen. De solvabiliteit, buffer en *loan to value* zijn idealiter gebaseerd op de bedrijfswaarde, in verband met de vergelijkbaarheid. De waardering in latere jaren op marktwaarde zou deze teniet doen, maar tot dezelfde conclusies leiden met een veel hogere solvabiliteit en buffer. De waardering in 2018 op de beleidswaarde is niet opgenomen omdat de data ontbreken. Hetzelfde geldt voor de bedrijfswaarden in de jaren 2016-2018. Daarom is voor die periode de marktwaarde gehanteerd en voor 2015 zowel de bedrijfs- als de marktwaarde. Toegevoegd is de zogenaamde buffer, dat wil zeggen het verschil van solvabiliteit en de totale risicoscore. De buffer is een indicatie voor een eventuele overmaat in het vermogen, die beschikbaar is voor additionele investeringen, zoals duurzaamheid en betaalbaarheid.

Ratio's	2015	2016	2017	2018
Solvabiliteit (norm WSW > 20) in %	45/68%	68%	68%	71%
Buffer (norm >0) in %	29%	29%	29%	35%
Interest Coverage Rate (norm WSW > 1,4)	2,8	2,9	3,7	3,9
Loan to value (norm WSW < 75) in %	50%	45%	44%	41%

Bron: Oordeelsbrieven AW, CIP 2015 en de jaar- en accountantsverslagen 2016-2018

De visitatiecommissie constateert:

- de kracht en toename van de al sterke financiële ratio's;
- de buffer levert een indicatie voor een vermogensovermaat. Die zal volgens de corporatie de komende jaren worden ingezet;
- de constructieve samenwerking met collega corporaties in de Regio Foodvalley met de doorontwikkeling van het assetmanagement;
- de Portefeuillestrategie heeft een actualisering gekregen in *Beleidsplan 2018-2022* met een doorkijk naar 2027;
- de begroting is helder en beknopt van opzet, met een meerjarenplanning voor de investeringen en de grafische doorvertaling van de financiële ratio's. Onderdeel van de begroting is eveneens een jaarplan met maatregelen en KPI's voor het monitoren van de voortgang;
- ook de jaarverslagen zijn helder en volledig van opzet met naast de risicoparagraaf en de terugblik eveneens een vooruitblik naar de toekomstige ontwikkeling van financiën en liquiditeiten.

De Aedes benchmark en het CIP leveren de geharmoniseerde, beïnvloedbare, netto bedrijfslasten per gewogen vhe. Dit zijn opgeschoonde cijfers, die ten doel hebben de onderlinge vergelijkbaarheid tot stand te brengen. De referentiegroep S zijn de corporaties van 2.501 tot 5.000 gewogen vhe.

Bedrijfslasten in de Aedes benchmark	2015	2016	2017	2018
Score in de benchmark	A	B	B	nb
Bedrijfslasten in €/vhe	€ 641	€ 859	€ 794	nb
Ontwikkeling/jaar in €/vhe	-€ 332	+€ 218	-€ 56	nb
Vhe/fte	94	97	96	104
Referentie corporaties	110	nb	nb	nb

Bron: benchmark Aedes verslagjaren 2015-2017, CIP2015, jaarverslagen 2017-2018

De visitatiecommissie constateert:

- in de Aedes benchmark is Woningstichting Barneveld in 2017 gezakt van een A-positie (2015) naar de corporaties met een B-score in de opgeschoonde bedrijfslasten. Dat wil zeggen, dat de bedrijfslasten binnen het gemiddelde liggen van de referentiecorporaties. De grote afname (!) in 2015 heeft men niet kunnen vasthouden;
- het aantal vhe/fte vertoont aanvankelijk een ongunstig, maar in 2018 een gunstig beeld op ten opzichte van de referentiegroep.

Onderstaand is de Indicatieve Bestedingsruimte Woningcorporaties, de IBW 2017 en 2018, weergegeven. De IBW bestaat uit drie componenten die indicatief de extra bestedingsruimte aangeven ten opzichte van de beleidsvoornemens uit de dPi voor de jaren 2017/2021 en 2018/2022. Doel hiervan is de investeringscapaciteit van de corporatie transparant te maken voor het overleg met gemeenten en huurderorganisaties. De IBW kan daarbij helpen, maar is een theoretisch maximum zonder veiligheidsmarge en vraagt daarom een voorzichtige benadering.

IBW in miljoenen €, gemeente Barneveld			
Periode	Nieuwbouw	Verbetering	Huurmatiging
2017-2021	€ 66	€ 53	€ 1,4
2018-2022	€ 88	€ 79	€ 3,0

De IBW 2017 geeft aan dat er een grote, extra bestedingsruimte bestaat, die in de periode 2018-2022 nog eens fors toeneemt: de vermogensovermaat is sterk, zeker in 2018.

In de onderste tabel zijn de voornemens uit de dPi's 2017 en 2018 opgenomen die in de IBW 2017 en 2018 zijn samengevat. Woningstichting Barneveld, met haar bijna 3.900 woningen is voornemens haar investeringen sterk te verhogen en de gemiddelde, te realiseren huurverhoging, iets te verlagen.

Voornemens in dPi/IBW			
Periode	Nieuwbouw	Verbetering	Huurverhoging gem.
2017-2021	485 vhe	€ 1,4 mln.	2,0 %
2018-2022	518 vhe	€ 13,8 mln.	1,96%

Tot slot levert de Aedes benchmark Duurzaamheid 2018 een score A op met een $E_i=1,38$ (i.e. label B), onder het gemiddelde van de referentiegroep. Al in 2017 heeft Woningstichting Barneveld de in 2020 verplichte norm gehaald.

5.4. Vermogensinzet

De visitatiecommissie heeft beoordeeld of en op basis waarvan de corporatie de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties passend bij de externe opgaven en de vermogenspositie motiveert en verantwoordt.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

Woningstichting Barneveld verantwoordt en motiveert de inzet van haar vermogen voor de maatschappelijke prestaties passend bij de externe opgaven en de vermogenspositie. Hiermee voldoet de corporatie aan de norm voor een 6.

Het Beleidsplan 2018-2022 omvat onder meer een omgevingsanalyse, het gebruik van het driekamermodel als sturingsinstrument, de strategische doelen en speerpunten, de wensportefeuille, de financiële kaders, de realisatie van de wensportefeuille met een lange termijn doorrekening van de financiële ratio's, vervolgstappen en bijlage met de geplande investeringen in nieuwbouw en bestaand in de periode 2018-2027. In het hoofdstuk financiële kaders worden de Aw/WSW-normen uitgebreid met scherpere interne normen voor de verplichte ratio's. De forse inzet op het verduurzamen van de voorraad heeft vooral de betaalbaarheid als oogmerk. Verder worden inkomsten gegenereerd uit de verkoop van niet-DAEB woningen.

Hiermee wordt de belanghebbende lezer op heldere en concrete wijze meegenomen bij de argumenten en keuzes over de inzet van het (ruimschootse) vermogen.

Mede in het licht van de nieuwbouwprestaties, vallen de sterke financiële ratio's en vermogensovermaat op. Woningstichting Barneveld had op basis hiervan in de visitatieperiode aanzienlijk meer kunnen investeren in de volkshuisvesting. Naar verwachting zal door uitvoering van de plannen, de investeringscapaciteit de komende jaren afnemen. Voor de visitatiecommissie laat de corporatie dat overtuigend zien in haar inhaalslag sociale woningbouw in de periode 2017-2021 van 450 woningen. Met die inhaalslag, het nieuwbouwprogramma vanaf 2021 en de verduurzamingsopgave gaat Woningstichting Barneveld door de interne signaleringsnorm en richting de externe financiële ratio's. De nieuwbouw en de verduurzaming zal gefinancierd worden met vreemd vermogen. In 2019 worden maatregelen geformuleerd om extra operationele kasstroom te genereren vanaf 2020/2021. Daarnaast speelt de onzekerheid over de hoogte van de externe ratio's na invoering van de beleidswaarde. Na 2021 zal Woningstichting Barneveld het aantal nieuwbouwwoningen stabiliseren op circa 50 woningen per jaar. Daarnaast heeft de corporatie afgesproken om in een periode van 10 jaar tenminste 1.000 woningen te verduurzamen (gemiddeld 100 per jaar).

5.5. Bewonder- en verwonderpunten

Bewonderpunten

- De beleidsmatige samenwerking van Woningstichting Barneveld met de collega-corporaties in de Regio Foodvalley;
- De gunstige energieprestatie van het woningbezit.
- De sterke financiële ratio's en vermogenspositie die in de komende jaren volkshuisvestelijk wordt ingezet.

Verwonderpunten

- De motivering voor de strengere interne normen voor de ratio's – het opvangen van eigen tegenvallers of extra uitgaven nu of in de toekomst – in combinatie met de vermogensovermaat komt voor deze visitatieperiode niet overtuigend over.

6. Governance

6.1. Beoordelingskader

Bij Governance vormt de visitatiecommissie zich een oordeel over:

- Strategievorming en sturing op prestaties
- Maatschappelijke rol van de raad van commissarissen
- Externe legitimatie en verantwoording.

6.2. Korte beschrijving governance-structuur

Woningstichting Barneveld wordt geleid door de directeur-bestuurder. De raad van commissarissen vormt het toezichthoudend orgaan en is belast met het houden van toezicht op het beleid van het bestuur en op de algemene gang van zaken binnen de stichting. De raad van commissarissen telt momenteel vijf leden. Tot medio 2017 werd de raad van commissarissen bij Woningstichting Barneveld raad van toezicht genoemd.

De corporatie heeft een managementteam (MT) met daarin de directeur-bestuurder, de manager ontwikkeling & techniek, manager woondiensten en manager bedrijfsvoering. Vanaf juli 2017 heeft Woningstichting Barneveld een interne controller, deze is ook toegevoegd aan het managementteam. De directeur-bestuurder neemt de bestuursbesluiten. Voor een aantal bestuursbesluiten is voorafgaande toestemming nodig van de raad van commissarissen, hetgeen is geregeld in de wet, statuten en reglementen van de woningstichting.

Woningstichting Barneveld heeft een geschiedenis van intensieve samenwerking in BLNW-verband. In 2018 is gekozen om de samenwerking meer op de Regio Foodvalley (de eigen woningmarktregio) te richten en uit het eerdergenoemde samenwerkingsverband te stappen.

6.3. Relevante ontwikkelingen

Op het gebied van governance zijn er in de visitatieperiode belangrijke ontwikkelingen geweest bij Woningstichting Barneveld. Op 31 augustus 2016 is de oud-bestuurder uit dienst getreden. Drie maanden is de functie door een interim-bestuurder vervuld, waarna op 1 december 2016 de huidige directeur-bestuurder in dienst trad.

In de aansturing van de organisatie en ook in het managementteam is er na het vertrek van de oud-bestuurder behoorlijk wat veranderd. Al geruime tijd heeft het MT te maken met uitval en worden er interimmanagers ingehuurd. Daarnaast treden in de raad van commissarissen drie nieuwe leden toe, deels vanwege nieuwe regels uit de Woningwet en Governancecode. Naast de komst van een nieuwe bestuurder zijn er nadien drie MT leden uit hun functie gestapt en deels door interim-managers vervangen. Dat proces is nog niet ten einde en wordt op dit moment nog naar vaste bezetting van het MT gezocht.

6.4. Strategievorming en sturing op prestaties

6.4.1. Strategievorming

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Woningstichting Barneveld heeft een actuele langetermijnvisie op haar eigen positie en toekomstig functioneren voor het realiseren van maatschappelijke prestaties en deze is zodanig vastgelegd en vertaald naar doelen en activiteiten dat deze te monitoren zijn. Hiermee voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6.

Onder de titel “Passie voor Barneveld” is het meerjarenbeleidsplan 2014-2017 leidend in de activiteiten van de corporatie. In een strategisch plan, meerjarenbegroting, jaarplannen en afdelingsplannen, worden resultaatgerichte afspraken gemaakt en wordt daarop gestuurd. Het beleidsplan eindigt met een agenda van acties en doelen voor de beleidsperiode. Deze zijn grotendeels SMART geformuleerd en van activiteiten is het evalueerbaar of ze hebben plaatsgevonden. Jaarlijks wordt het beleidsplan vertaald in jaarplannen met activiteiten en mijlpalen voor dat jaar. Elke afdeling heeft een eigen jaarplan en monitort de voortgang. Medewerkers werden in het verleden per afdeling in wisselende mate betrokken bij het jaarplan. In tertiaalrapportages wordt gedetailleerd het toetsingskader uit het beleidsplan in beeld gebracht en wordt er zo nodig bijgestuurd.

In 2018 ontwikkelden directie en MT van Woningstichting Barneveld een nieuw beleidsplan voor de periode 2019-2023. Vanuit een interne strategiesessie en een uitgebreide omgevingsanalyse zijn er in dit plan strategische doelen opgenomen over de centrale thema's: betaalbaarheid, beschikbaarheid, duurzaamheid en kwaliteit en leefbaarheid en verbinding. De strategische doelen zijn vooral in termen van ambities geformuleerd, het hoofdstuk "Onze plannen" uit het beleidsplan bevat de vertaling naar activiteiten en soms naar SMART geformuleerde doelen, bijvoorbeeld: nieuwbouwaantallen, huurbeleid en duurzaamheidsbudget. Enkele medewerkers zijn betrokken geweest bij de ontwikkeling van het nieuwe beleidsplan. Vertaling vindt in jaarplannen binnen de afdelingen plaats en ook jaarlijks wordt het ondernemingsplan herijkt.

De visitatiecommissie geeft een pluspunt voor onder andere de verantwoording van de langetermijnvisie:

- In het beleidsplan is een uitgebreide analyse opgenomen van de ontwikkelingen en betekenis voor de positie en het toekomstig functioneren van Woningstichting Barneveld;
- Het concept-beleidsplan is gepresenteerd aan Huurdersvereniging Barneveld, wethouders, collega-corporaties, directeur-bestuurders van zorg- en welzijnsinstellingen en andere partners. Hun reacties zijn verwerkt in het definitieve beleidsplan;
- De financiële kaders voor de corporatie zijn in het beleidsplan getoetst aan scenario's van economische verwachtingen en ook op andere plaatsen in de organisatie wordt er met besluitvormingsscenario's gewerkt;
- Het driekamermodel wordt gebruikt in het beleidsplan om de sturing in de organisatie vorm te geven en integrale afwegingen te maken voor de inzet van maatschappelijk vermogen (rendement) en het verdelen van de met elkaar samenhangende budgetten. Dit model wordt ook gebruikt bij het bod op de woonvisie. Er vindt een vertaling naar KPI's per kamer plaats die gemonitord worden (zie paragraaf 6.4.2);
- Het beleidsplan leidde ook tot een strategische personeelsplanning waarin de vraag van buiten is verbonden met de interne organisatie. De sterktes en zwaktes van de eigen organisatie zijn in kaart gebracht en verbonden met het toekomstbeeld, waaruit het verschil in kwantiteit en kwaliteit tussen het huidige en het gewenste personeelsbestand is gedestilleerd. Er zijn acties benoemd om te komen tot de gewenste organisatie. Dit proces is nu in volle gang.

6.4.2. Prestatiesturing

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 5.

Woningstichting Barneveld volgt periodiek en systematisch de vorderingen van de voorgenomen maatschappelijke prestaties en stuurt bij indien zij afwijkingen heeft geconstateerd. In eerste instantie door acties om doelen alsnog te realiseren (1e orde sturing) en in tweede instantie door de doelen zelf aan te passen (2e orde sturing). Het systeem is momenteel op orde maar er zijn drie redenen die adequaat functioneren ervan in de visitatieperiode hebben belemmerd en waardoor de visitatiecommissie uiteindelijk de prestatiesturing met een 5 beoordeelt:

1. De bestuurswisselingen, gecombineerd met uitval van meerdere managers tegelijkertijd belemmerden in praktische zin de prestatiesturing vanwege afwezigheid van functionarissen.
2. De grote mate van detail in de rapportages voor de raad van commissarissen en het ontbreken van essentiële onderdelen (zoals risicomanagement) waardoor bijsturing op hoofdlijnen minder goed mogelijk was.

3. De kwaliteit van de verantwoordingsinformatie was een groot deel van de visitatieperiode beschrijvend, te gedetailleerd en operationeel van aard (verbeterpunt ook volgens Aw).

De PDCA-cyclus van Woningstichting Barneveld bestaat naast het strategisch beleidsplan, deelbeleid op volkshuisvestelijke onderwerpen (huur, verkoop, onderhoud etc.) en de jaarplannen per afdeling uit uitgebreide tertiaalrapportages die zowel door het managementteam als de raad van commissarissen worden gebruikt. Het grootste deel van de visitatieperiode is het merendeel van deze rapportage conform een in het samenwerkingsverband BLNW ontwikkeld format. Op basis van deze trimesterrapportages kan de voortgang van de jaarplannen goed gemonitord worden (met behulp van stoplichtkleuren). Uit de zelfevaluatie van de raad van commissarissen in 2017 blijkt dat de rapportages te gedetailleerd worden bevonden en daardoor minder bruikbaar zijn voor de raad. Wel worden de rapportages telkens grondig doorgenomen, zoals blijkt uit de verslagen van de raad. Er is een vastgesteld normenkader voor de sturing van de organisatie, met name bij projecten. Er wordt weinig van afgeweken en als dat het geval is moet er een goede onderbouwing liggen.

Zowel binnen de organisatie als door belanghebbenden wordt meermaals aangegeven dat de corporatie in de afgelopen jaren te kampen heeft gehad met problemen in de top en waardoor samenwerking, sturing en bijsturing soms lastig te realiseren waren. Bijvoorbeeld door wisseling van medewerkers of van verantwoordelijkheden binnen de organisatie. Veel projecten raakten vertraagd, zo is de participatievisie nog niet opgesteld.

Sinds 2018 heet de trimesterrapportage "voortgangsrapportage" en is het format van BLNW deels losgelaten om beter te kunnen rapporteren over de voortgang van het nieuwe beleidsplan en om beter aan te sluiten op de informatiebehoefte van de raad van commissarissen. Ook werden de risico-inventarisatie en een uitgebreide risicorapportage opgenomen. Er is eveneens een overzicht toegevoegd met voortgang van KPI's op de vier kamers (incl. bestuurskamer) van driekamermodel, ook met kleurtjes. Naast cijfermatige gegevens worden analyses toegelicht en schrijft de directeur-bestuurder een reflectie en bijsturing op de onderdelen waar dat relevant is. Ook de aanbevelingen uit de managementletter worden systematisch opgevolgd in deze rapportage. Hiermee is de kwaliteit van de interne rapportages sterk verbeterd op het einde van de visitatieperiode. Ook wordt er nu een onderscheid gemaakt tussen verantwoordingsrapportages voor de raad van commissarissen en stuurrapportages voor het management. Afdelingen en proceseigenaren beschikken zelf over de cijfers nu en zien direct resultaat van de bijsturing. Alleen als er afwijkingen zijn ten opzichte van bijvoorbeeld de begroting wordt de raad geïnformeerd. De informatie is nu beter afgestemd op de behoeften van de doelgroepen. De raad formuleerde waar ze de corporatie op wil beoordelen.

De Aw plaatste in 2016, 2017 en 2018 in de oordeelsbrief kanttekeningen bij de kwaliteit van de financiële/verantwoordingsinformatie die Woningstichting Barneveld had aangeleverd. Met de komst van de interne controller (in 2017) wordt er hard gewerkt aan het verbeteren van de administratieve organisatie. De organisatie deed wel alles op gebied van administratieve organisatie, maar onvoldoende gestructureerd. Er moest op het gebied van interne controle ook meer vastgelegd worden en geformaliseerd. De controller toetst nu steeds alles aan de kaders. Zodat de bestuurder goed gefundeerde besluiten kan nemen op basis van goede informatie. Ook de accountant stelde dat de corporatie duidelijker moest rapporteren, in dit geval over hoe risico's besproken zijn en wat de corporatie doet aan beheersing.

Door toepassing van het driekamermodel kan in samenhang de maatschappelijke prestatie met de doelen op het gebied van de bedrijfsvoering en andere randvoorwaarden worden gevolgd. Het rapportagesysteem stelt in staat om de volkshuisvestelijke prestaties te volgen in relatie tot de gemaakte (prestatie) afspraken. In het viermaandelijks bestuurlijk overleg met de gemeente en de huurdersvereniging wordt de voortgang van de prestatieafspraken gemonitord en wordt waar nodig bijgestuurd.

Bijsturing in de voortgangrapportages is vooral op het niveau van activiteiten om doelen alsnog te behalen. Een voorbeeld is bijsturing op het in het positionpaper genoemde implementatietraject click-call-face. Dit leidde tot lagere klanttevredenheid. Verbeterpunten werden in kaart gebracht en verbetermaatregelen zijn ingezet. In enkele gevallen werd ook de wijze van meten en norm aangepast (doorlooptijd bijzonder onderhoud). Ook heeft de raad van commissarissen in sommige gevallen bijgestuurd. Bijvoorbeeld door een aantal veranderingen te vertragen op basis van signalen uit de organisatie.

De directeur-bestuurder is van plan om de sturing van de organisatie aan te passen. In termen van systemen en structuren zijn daarvoor de eerste stappen gezet met nieuwe ICT-toepassingen zoals een klantvolgsysteem (“zaakgericht werken”) en enkele wijzigingen in de organisatiestructuur (brede functiebeschrijvingen). Het creëren van een nieuwe cultuur duurt langer en is weerbarstig. Volgens een groot aantal medewerkers wordt er te snel nieuwe software geïmplementeerd in de organisatie, zonder dat deze goed werkt. Op verzoek van de raad van commissarissen is er ook meer aandacht voor en onderzoek naar soft controls in de organisatie. Woningstichting Barneveld heeft de visitatiecommissie gevraagd ook naar de governance cultuur en het verander-verbetervermogen van de organisatie te kijken (zie paragraaf 6.8).

6.4.3. Totaal oordeel Strategievorming en sturing op prestaties

De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel Strategievorming en sturing op prestaties met een 6,0:

Strategievorming en sturing op prestaties	Oordeel visitatiecommissie
Strategievorming	7
Sturing op prestaties	5
Totaaloordeel Strategievorming en sturing op prestaties	6,0

6.5. Maatschappelijk rol raad van commissarissen

6.5.1. Beoordelingskader

De visitatiecommissie beoordeelt hoe actief, zorgvuldig en transparant de raad van commissarissen (voorheen raad van toezicht) vormgeeft aan zijn functie als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie in het lokale netwerk. Met andere woorden hoe vervult de raad zijn maatschappelijke rol? Heeft de raad een visie op zijn maatschappelijke oriëntatie en hoe betreft hij het maatschappelijk perspectief bij zijn toezicht op de strategievorming, positionering, besluitvorming, monitoring en verantwoording van de maatschappelijke prestaties door de corporatie in het lokale netwerk?

De aspecten van Governance die door de Aw worden getoetst, worden hierbij buiten beschouwing gelaten.

6.5.2. Maatschappelijke rol raad van commissarissen

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

De raad van commissarissen is zich aantoonbaar bewust van zijn maatschappelijke rol als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie in een lokaal netwerk en geeft deze professioneel vorm. Hiermee voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6.

In zowel de "visie op toezicht en besturen", als de "profiel schets RvC" en het "reglement RvC" is er expliciete aandacht voor de maatschappelijke oriëntatie en de rol die de raad vervult, bijvoorbeeld door het afwegen van belangen van betrokkenen en het maatschappelijke belang. Dit wordt goed doorleefd en in de praktijk gebracht doordat de raad jaarlijks een informele bijeenkomst heeft met het college van B&W, er halfjaarlijkse overleggen zijn met de Huudersvereniging Barneveld - waarbij de raad voltallig aanwezig is - en door de stakeholderbijeenkomsten van de corporatie. Jaarlijks is er een strategie-dag rondom een actueel thema. Ook gebruikt de raad zijn voelspriet in een formeel overleg met de OR over het reilen en zeilen in de organisatie. De voorzitter van de raad voert jaarlijks overleggen met de leden van het managementteam en de controller. Bovendien zijn de meeste leden van de raad goed lokaal geworteld en brengen zij hun kennis over lokale ontwikkelingen actief in. Drie van de vijf commissarissen wonen in Barneveld en zijn daar in verschillende sectoren actief. Zij kennen de gevoelens en opvattingen in de lokale gemeenschap, zijn op de hoogte van de politiek, gemeenschaps-, kerkelijk- en het maatschappelijke leven. De visitatiecommissie stelt vast dat er een duidelijke visie is op de maatschappelijke oriëntatie van de raad, dat deze wordt doorleefd. De wijze waarop de raad voeling houdt met de lokale samenleving is bovendien niet alleen onderwerp van de jaarlijkse zelfevaluatie, maar komt ook in diverse vergaderingen ter sprake.

Drie van de vijf leden van de raad zijn in een korte tijd vertrokken, deels vanwege het einde van de zittingstermijn en deels vanwege een rol bij een andere toegelaten instelling. Om de continuïteit te borgen, heeft de raad tijdelijk met zes leden gefunctioneerd. Dit geeft blijk van een zorgvuldige en professionele invulling van de rol van de raad. Bij de professionele invulling heeft de raad ook aandacht voor het voldoende op afstand blijven van de organisatie. Zo weegt de raad de meerwaarde van zijn rol in externe contacten en bleef in zijn rol toen de directeur-bestuurder een knelpunt voorlegde waarop de raad enkele adviezen gaf.

Zowel in de vergaderingen als in specifieke workshops komen maatschappelijke onderwerpen aan de orde. Bij nieuwe projecten, acquisitie en prestatieafspraken betreft de raad nadrukkelijk ook het maatschappelijke perspectief in zijn overwegingen en besluitvorming naast het financiële perspectief, zo blijkt uit de verslagen van de vergaderingen. Voor de raad zijn betaalbaarheid en beschikbaarheid belangrijke speerpunten. Regelmatig worden in de raad presentaties over onderwerpen als huurbeleid en ICT-ontwikkelingen behandeld. Op de jaarlijkse strategie-dag denkt de raad mee over trends en ontwikkelingen (bijvoorbeeld Woningwet 2015) en wat de impact is op de missie, huurders, samenwerking met stakeholders en organisatie. Tot slot werkt de raad aan de maatschappelijke oriëntatie door ontmoetingen met raden van collega-corporaties in de regio en met raden van toezicht van zorg- en welzijnsorganisaties. Doordat deze contacten op strategisch niveau plaatsvinden, heeft de raad zelf in beperkte mate te maken met de eerder genoemde negatieve toonzetting ten aanzien van de samenwerking op vooral tactisch en operationeel niveau met Woningstichting Barneveld. Wel heeft de raad hier weet van en dit ook besproken met de directeur-bestuurder.

Ten aanzien van de vermogensinzet relateert de raad de kortere termijn maatschappelijke vraagstukken aan de lange termijn financiële gezondheid. De raad zoekt mee naar verantwoorde investeringsmogelijkheden in Barneveld. Dit blijkt ook uit de opgeschroefde ambities (zie hoofdstuk 5). Tegelijkertijd heeft de raad ook een risicomijdende opstelling: de interne signaleringsnorm die wordt gebruikt is strikter dan die van de externe toezichthouders. Dit volgens de raad om op tijd te kunnen bijsturen. Het is voor de raad van belang om de gezonde financiële positie vast te houden en tegelijk het beschikbare vermogen in te blijven zetten. Bovendien heeft de raad de afgelopen jaren een 'verscherpt' toezicht op onderdelen ervaren van de externe toezichthouders en wil hij dat zo snel mogelijk weer normaliseren.

De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe voor de actieve wijze waarop de raad zijn maatschappelijke oriëntatie vormgeeft bij het volgen van de maatschappelijke prestaties. In relatie tot het strategisch beleid en veranderingen in het lokale netwerk neemt Woningstichting Barneveld een belangrijke rol op zich bij het verbeteren van wonen.

De corporatie is een belangrijke speler in het netwerk en zoekt naar mogelijkheden om het vermogen verantwoord in te zetten. De raad van commissarissen heeft daarnaast goed zicht op wat er leeft en speelt bij externe belanghebbenden in de lokale context. De raad is goed verbonden met lokaal bestuur, politieke fracties en lokale partners en stakeholders en heeft daar ook aandacht voor bij de werving van nieuwe leden. De raad benut het contact met huurders, gemeente en politiek goed om voeling te houden met wat er leeft. Ook richting de werkorganisatie is de raad meer naar buiten getreden en werkt hij aan een lagere drempel. Hierdoor bereiken de raad bijvoorbeeld ook signalen over de bedrijfsvoering en cultuurverandering, die aanleiding waren om met de directeur-bestuurder het gesprek over temporiseren te voeren. De informatie die de raad in de vele informele contacten opdoet, wordt gebruikt ter verificatie van beeld dat de commissarissen al hadden en eventueel wordt er in vergaderingen op teruggekomen of met de raad onderling besproken. De kwaliteit van de besluitvorming wordt hierdoor beter, volgens de commissarissen.

6.6. Externe legitimering en verantwoording

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

6.6.1. Externe legitimatie

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Woningstichting Barneveld zorgt dat zij zich maatschappelijk verantwoordt en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden mogelijk maakt. Hiermee voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6.

Bij het ontwikkelen van een nieuw strategisch beleidsplan werden belanghebbenden betrokken. De conceptversie van het strategisch plan is aan hen voorgelegd en opmerkingen van voornamelijk de gemeente en huurdersvertegenwoordigers zijn erin verwerkt. Belanghebbenden worden waar relevant betrokken bij het uitwerken van de keuzes die de corporatie maakte. Toch herkent niet elke belanghebbende zich in dit beeld, zoals blijkt in de lagere scores die gegeven worden in paragraaf 4.4.2. De raad van commissarissen en directeur-bestuurder vervullen een actieve, kritisch stimulerende en sturende rol bij de strategievorming in relatie tot de omgeving. Zij hebben bijvoorbeeld besproken hoe om te gaan met de feedback die belanghebbenden gaven. In het jaarverslag kunnen de lezers de voortgang van de prestatieafspraken goed volgen omdat daarvan expliciet verslag wordt gedaan (met stoplichtkleuren). Ook worden in het jaarverslag de maatschappelijke prestaties verantwoord.

De corporatie, raad van commissarissen en directeur-bestuurder hebben structureel overleg met collega-corporaties, externe accountant, Huurdersvereniging Barneveld, OR, Aw, WSW en gemeente. Op deze wijze wordt vooraf geborgd dat externe invloeden het beleid van de corporatie mede beïnvloeden. Dit wordt voorgeschreven in diverse documenten zoals bijvoorbeeld in het Reglement RvC waarin het toetsingskader wordt benoemd. In dit overleg typeert Woningstichting Barneveld zich doorgaans als meedenkend en vernieuwend. Er is een grote bereidheid om gezamenlijk maatschappelijke problemen aan te pakken op strategisch niveau, uitvoering eraan geven in de organisatie werkt moeizamer. Vooral de gemeente en Huurdersvereniging Barneveld waarderen de externe legitimatie van de corporatie (zie ook paragraaf 4.4). Er is een goede verstandhouding met beide partners in de prestatieafspraken, waardoor beleidsbeïnvloeding mogelijk wordt gemaakt.

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

- in 2017 is gestart met het proces waarbij de rol van de gemeente en de huurdersvereniging is verankerd in het jaarlijks herijken van de externe ontwikkelingen bij het bod van de corporatie;
- bij eventuele bijstelling van plannen wordt daarover actief gecommuniceerd;

- jaarlijks is er een stakeholders-dag, waarbij ook beleidsbeïnvloeding wordt mogelijk gemaakt;
- de raad van commissarissen heeft (zie boven) formeel en informeel contact met diverse belanghebbenden en uit de verslagen van de vergaderingen blijkt dat de behoeften worden meegenomen bij het beoordelen van het beleid.

6.6.2. Openbare verantwoording

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De gerealiseerde prestaties staan vermeld in een openbare publicatie, waarbij ook belangrijke afwijkingen worden toegelicht. Hiermee voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6.

Het jaarverslag van Woningstichting Barneveld geeft duidelijk en uitgebreid inzicht in de gerealiseerde volkshuisvestelijke, financiële en maatschappelijke prestaties. Afwijkingen worden toegelicht in het jaarverslag en de corporatie geeft duidelijk inzicht in de voorgenomen én gerealiseerde doelen. Het jaarverslag maakt gebruik van infographics die voor een breed publiek geschikt zijn om snel informatie te krijgen over de prestaties van Woningstichting Barneveld.

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

- in een apart hoofdstuk in het jaarverslag wordt de voortgang van de prestatieafspraken met de gemeente en HBV gemeld, met kleuren (stoplicht);
- gedurende de visitatieperiode is de presentatie van cijfers en feiten in van het jaarverslag verbeterd en meer afgestemd op belanghebbenden;
- er is een korte visuele samenvatting van het strategisch plan (koers) die zeer duidelijk is voor diverse doelgroepen ook is er een informatief jaarverslag met veel infographics en cijfers waardoor prestaties afgezet kunnen worden tegen doelen en vergeleken met vorige jaren;
- Woningstichting Barneveld heeft veel informatie op de website opgenomen die de maatschappelijke verantwoording ondersteunt.

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

Prestatieveld externe legitimering en verantwoording	Oordeel visitatiecommissie
Externe legitimering	7
Openbare verantwoording	7
Oordeel	7,0

6.7. Bewonderpunten en verwonderpunten

Bewonderpunten

- De stappen die zijn gezet om een interne organisatie met "achterstallig onderhoud" (zo wordt het door een enkeling genoemd) langzamerhand om te vormen tot een eigentijdse woningcorporatie.
- Toekomstgerichte keuze voor samenwerkingsverband waar Woningstichting Barneveld meer meerwaarde uit kan halen, naar eigen inzicht, dan uit het samenwerkingsverband uit het verleden.

Verwonderpunten

- De moeite die het Woningstichting Barneveld kost om de bemensing van cruciale posities op orde te krijgen en de nadelige effecten die daarvan uitgaan richting medewerkers (veiligheid, veranderbereidheid) en belanghebbenden (imago, draagvlak).
- De soms opvallend negatieve toonzetting (zie hoofdstuk 4) van de feedback van sommige belanghebbenden over de samenwerking met de corporatie in vergelijking met de inspanningen van de woningstichting om in contact te staan met deze groepen.

6.8. Governance cultuur en verander- en verbetervermogen

Op verzoek van Woningstichting Barneveld heeft de visitatiecommissie zich ook gebogen over de cultuur in de organisatie en het vermogen dat de organisatie heeft om te veranderen en verbeteren. Er is hiervoor aan de medewerkers, management en directie en toezichthouders in de vorm van een enquête een aantal vragen gesteld en er werden documenten geanalyseerd. De resultaten op deze onderwerpen beïnvloeden niet de beoordeling van de visitatiecommissie en de voor de visitatie gegeven cijfers, maar dienen ter verdieping op de achtergrond.

Cultuur

De cultuur bij Woningstichting Barneveld wordt getypeerd als zowel hard als zacht wanneer het de sturing van de organisatie aangaat. Er is veel aandacht voor rapportages en de resultaten staan voorop. Dit zijn kenmerken van een harde cultuur. Daarnaast is er ook ruimte voor een open en goed gesprek over de resultaten; een kenmerk van een zachte cultuur. Volgens raad van commissarissen en directie is de cultuur in het algemeen goed zoals deze nu is. Medewerkers ervaren echter een hardere cultuur dan raad en directie: respectievelijk 3,2 en 4,0 (op een 7-puntsschaal waarbij 1=hard en 7=zacht). Medewerkers ervaren de corporatie als een hiërarchische organisatie met nadruk op prestaties, controle, juridische sturing en regulering van bovenaf en met te weinig oog voor de medewerker als mens/persoon. Er is een breed gedragen wens onder de medewerkers dat de cultuur zachter wordt (4,5), slechts een beperkt aantal medewerkers voelt zich goed bij de huidige cultuur. Sommige medewerkers denken dat de huidige hardere cultuur tijdelijk is: "door de druk die we voelen van de Aw wordt er harder gestuurd en reageren we krampachtig". Een zachtere cultuur wordt vooral geassocieerd met meer menselijkheid: prioriteiten stellen, meer delen/communiceren, gelijke behandeling van medewerkers, gebruikmaken van kennis en kwaliteiten van medewerkers, medewerkers meer waarderen, eigenaarschap bevorderen. Er zijn enkele medewerkers die juist meer behoefte hebben aan harde cultuurkenmerken en dan met name aan meer duidelijkheid in de organisatie.

De geanalyseerde documenten ondersteunen het beeld uit de enquête grotendeels. Ook uit het meest recente ondernemingsplan komt een beeld van Woningstichting Barneveld naar voren dat noch als uitgesproken hard noch uitgesproken zacht kan worden omschreven. Precies zoals in het geschetste beeld van de raad van commissarissen en directie is terug te zien. De geanalyseerde verantwoordingsdocumenten geven een iets harder beeld van de cultuur in de corporatie. Dit beeld lijkt meer op het beeld dat de medewerkers schetsen en op het beeld van een aantal belanghebbenden (zie hoofdstuk 4). In de analyse van de documenten is geen duidelijke ontwikkeling te zien in de afgelopen jaren naar een hardere of juist zachtere cultuur.

Verander- en verbetervermogen

Woningstichting Barneveld heeft de afgelopen jaren in de organisatie de nodige veranderingen doorgemaakt. Diverse mensen in de organisatie hebben het "achterstallig onderhoud" genoemd, waardoor er op korte tijd veel moest veranderen. In de ogen van een behoorlijk aantal medewerkers te veel en te snel.

De combinatie van achterstallig onderhoud en veranderingen als gevolg van ontwikkelingen in de sector (Woningwet 2015) vroeg veel van de organisatie. Zeker omdat er bij veel medewerkers onvoldoende inzicht was in de noodzaak tot veranderen: "waarom veranderen, het gaat toch goed zo?".

Medewerkers voelen zich loyaal aan de corporatie, maar zagen onvoldoende scherp in dat de buitenwereld ook veranderd is. De interne veranderingen werden ingezet door de oud-bestuurder en vervolgd door de interim-bestuurder en de huidige bestuurder; ieder met een eigen visie. Ook werden door inhuur van externen op cruciale posities in de organisatie de nodige veranderingen doorgevoerd, hetgeen de beeldvorming over externen bij een deel van de medewerkers negatief heeft beïnvloed. Het vertrouwen in de top van de organisatie is niet groot.

Het verander- en verbetervermogen van Woningstichting Barneveld is 2,65 op een schaal van 1-4 en gemeten over de 6 onderdelen: vertrouwen, commitment, verandercultuur, persoonlijke verandergerichtheid, kennismanagement en benutten van nieuwe technologieën. Het laagste scoort de persoonlijke verandergerichtheid (2,52 en weinig spreiding in de scores). Het hoogste scores de verandercultuur, vertrouwen en technologiegebruik (2,83 tot 2,89). Deze hoge scores wijzen vooral erop dat er veel veranderd is (verandercultuur) en er nieuwe technologieën gebruikt worden. Gezien de opmerkingen die medewerkers hierbij geplaatst hebben, is er veel kritiek op deze onderwerpen en vooral op de wijze waarop deze veranderingen zijn ingevoerd. Het is duidelijk dat medewerkers een ander wensbeeld hebben ten aanzien van verandercultuur (prioriteiten, tempo, focus), vertrouwen (meer op eigen medewerkers vertrouwen en minder externen inhuren) en gebruik van nieuwe technologieën (niet te snel/veel en beter testen).

Om een voorbeeld van het laatste te geven: medewerkers vinden dat er veel ICT-projecten opgepakt zijn in de organisatie maar ze zijn 'allemaal' vertraagd en met kinderziekten werden ingevoerd, terwijl de dienstverlening gewoon door moest gaan. Het draagvlak voor deze ICT-veranderingen is afgenomen.

Relatief negatief scoort ook de betrokkenheid van 'de organisatie' bij de medewerkers, die wordt blijkbaar nauwelijks ervaren. Ook het verander- en verbetervermogen schatten de raad van commissarissen en directie hoger in dan de medewerkers.

Conclusie

Er is een duidelijk verschil in beleving van de cultuur en het verander- en verbetervermogen tussen raad van commissarissen en directie aan de ene kant en de medewerkers aan de andere kant. Een groot deel van de medewerkers staat wel positief tegenover cultuurverandering, maar heeft daarbij (meer) ondersteuning nodig. Kansrijke interventies kunnen zijn: medewerkers persoonlijk meenemen in veranderingen, vertrouwen geven in de bijdrage en inzet van medewerkers om zo ook hun vertrouwen in de top van de organisatie te vergroten. Voorbeelden van andere in te zetten soft controls zijn: meer inleven in de medewerkers, sturen op gedrag en motivatie en medewerkers betrekken met het oog op de acceptatie en haalbaarheid van de veranderingen in de organisatie.

6.9. Totale beoordeling Governance

De commissie beoordeelt het perspectief Governance in totaliteit met een 7,0:

Governance	Oordeel visitatiecommissie
Strategievorming en sturing op prestaties	6,0
Maatschappelijke rol raad van commissarissen	8,0
Externe legitimatie en verantwoording	7,0
Oordeel Governance	7,0

7. Bijlagen

- Position paper
- Factsheet maatschappelijke prestaties
- Overzicht geïnterviewde personen
- Korte cv's visitatoren
- Onafhankelijkheidsverklaringen Cognitum en visitatoren
- Meetschaal
- Werkwijze visitatiecommissie
- Bronnenoverzicht
- Prestatiemonitor
- Reputatie-Quotiënt
- Tripartite overleg

Position paper

Position paper Woningstichting Barneveld – januari 2019 **maatschappelijke visitatie over de periode 2015 – 2018**

Onze missie:

Ieder mens heeft behoefte aan een veilige basis om in te wonen en een vertrouwde omgeving om in te leven. Daarom werken we met passie voor Barneveld en hart voor de regio aan betrouwbaar en prettig wonen. Dit doen we samen met onze huurders en onze maatschappelijke partners. Onze medewerkers zijn betrokken en competent. Onze dienstverlening is modern ingericht, digitaal waar het kan en met persoonlijk contact waar de huurder dat wil of wij dat willen.

We werken vanuit vier kernwaarden: met elkaar, betrouwbaar, bewust doen en durven. We zijn hierop aanspreekbaar.

Woningstichting Barneveld heeft haar oorsprong en werkgebied in de gemeente Barneveld. Wij staan bekend en willen bekend staan als een lokaal betrokken woningcorporatie die er is voor de mensen die aangewezen zijn op een sociale huurwoning. We hechten aan een goede samenwerking met maatschappelijke partners op het gebied van wonen, zorg en welzijn.

Collegiale samenwerking met andere woningcorporaties biedt ons meerwaarde. In de periode 2015-2018 hebben wij vooral samengewerkt met Woningstichting Leusden, Woningstichting Nijkerk en Vallei Wonen (Woudenberg) in BLNW-verband. Volkshuisvestelijk (woningmarktregio) hebben we al jarenlang een samenwerking met de corporaties in de regio Foodvalley. Vanaf 2017 zijn we de samenwerking met Foodvalley gaan uitbouwen en in 2018 hebben we besloten om het BLNW-verband te verlaten en ons volledig te richten op Foodvalley. De keuze is enerzijds ingegeven doordat de overige corporaties in het BLNW-verband deel uitmaken van een andere woningmarktregio en anderzijds doordat Foodvalley zich ontwikkelt tot een “sterk merk”, zowel intergemeentelijk als in het bedrijfsleven.

Onze strategische plannen en prestatieafspraken zijn gebaseerd op vier pijlers, te weten

1. de betaalbaarheid van onze woningen voor de inkomensdoelgroep,
2. de beschikbaarheid van verschillende typen woningen voor de diverse groepen huurders,
3. een goede (energetische) kwaliteit van onze woningen zodat woonlasten voor de huurder beheersbaar zijn en
4. een woonomgeving die prettig en veilig is voor huurders.

Betaalbaarheid

In ons beleid en onze prestatieafspraken staat betaalbaarheid bovenaan, waarbij betaalbaarheid staat voor de totale woonlasten (niet alleen de huur). We richten ons op de primaire en secundaire inkomensdoelgroep en zorgbehoevenden. Voor middeninkomens hebben we mogelijkheden (5% van onze portefeuille) in het niet-DAEB huur - vrije sector - en koop segment.

In de periode 2015 tot 2017 is ons uitgangspunt geweest dat 80% van onze woningen betaalbaar diende te zijn, dat wil zeggen dat de huur onder de hoogste aftoppingsgrens ligt. Bij de herijking van onze wensportefeuille in 2016 hebben we ingezet op 85% bereikbare en betaalbare woningen.

De jaarlijkse huurverhoging die we doorvoeren ligt al enkele jaren onder het wettelijk toegestane niveau. Met ingang van het jaar 2016 is de jaarlijkse huurverhoging voor de primaire en secundaire inkomensduurgroep gematigd. Vanaf 2017 koersen we op inflatieneutrale huurverhoging, wat zijn beslag heeft gekregen in 2018.

Vanuit de wens om bij te dragen aan lagere woonlasten enerzijds en de klimaatdoelstellingen van de lokale en landelijke overheid anderzijds zijn wij al langere tijd bezig met het energetisch verbeteren en verduurzamen van onze woningen. Vanaf 2017 rekenen we de energetische maatregelen aan de schil van de woning niet door in de huurprijs. Onze woningen wijzen we passend toe. Bij het van kracht worden van het passend toewijzen hebben we een twee-huren-beleid ingevoerd. Aanpassingen van het huurbeleid worden steeds vooraf besproken met de huurdersvereniging; de huurdersvereniging heeft van harte ingestemd met ons huurbeleid.

Beschikbaarheid

Jaarlijks huisvesten we mensen door middel van bijzondere toewijzing, zoals urgenten en statushouders. We monitoren het aantal reacties dat we op aangeboden woningen krijgen, de inschrijftijd en de slaagkans.

We willen een mix van woningen in type, prijs en kwaliteit aanbieden, waarbij onze woningen voldoen aan de (veranderende) wooneisen van onze (potentiële) huurders. De laatste jaren zien we het aantal 1-2 persoonshuishoudens toenemen. In onze nieuwbouwplanning wordt uitdrukkelijk rekening gehouden met deze ontwikkeling.

Tot en met 2017 hebben we zowel vanuit het oogpunt van financiering van nieuwbouw als vanuit het oogpunt van transformatie van onze vastgoedportefeuille bestaande woningen verkocht. Vóór de scheiding DAEB/niet-DAEB kon verkoop plaatsvinden in het gehele woningbezit, vaak op verzoek van de zittende huurder. Na invoering van de scheiding DAEB/niet-DAEB hebben we ervoor gekozen om alleen woningen uit het niet-DAEB bezit voor verkoop in aanmerking te laten komen en het aantal te verkopen woningen te beperken.

We bevinden ons in een groeiregio en hebben een mooie, uitdagende nieuwbouwopgave. Tijdens de crisis zijn wij blijven bouwen. In de jaren 2017 tot en met 2021 geldt voor ons de “inhaalslag sociale woningbouw” uit de gemeentelijke woonvisie. De ambitie uit de vorige planperiode om in de jaren 2014 tot en met 2017 80 nieuwbouwwoningen per jaar op te leveren en in beheer te nemen hebben wij helaas niet volledig waar kunnen maken, onder andere als gevolg van het vertragen van projecten en het aantrekken van de koopwoningmarkt. Desalniettemin hebben we in 2017 en 2018 tezamen 113 woningen opgeleverd. Tot en met 2021 hebben wij een concrete nieuwbouwprojecten portefeuille met een geplande oplevering van ruim 100 woningen per jaar, waarmee de “inhaalslag sociale woningbouw” voltooid kan worden.

Wij hebben een relatief groot aantal woningen voor senioren met een zorgvraag en mensen met een verstandelijke of lichamelijke beperking. Gezien de wachtlijsten willen we deze woningen in ieder geval behouden. Met verschillende lokale zorgaanbieders zijn wij in gesprek over uitbreiding van het aantal woningen met de mogelijkheid om zorg te ontvangen.

Duurzaamheid & kwaliteit

We zijn al sinds de jaren negentig van de vorige eeuw bezig met het energiezuinig(er) maken van onze bestaande woningen. De in 2015 geformuleerde doelstelling om in 2020 gemiddeld energielabel B te hebben we in 2017 reeds bereikt.

Onze woningen verkeren in een goede staat van onderhoud; dit wordt bevestigd door de tevredenheidsscores van onze huurders. Onze huurders zijn zeer tevreden over onze interne aannemerij vanwege de kwaliteit van de uitvoering van reparatieverzoeken en de bekendheid met

onze eigen vakmannen. Onze kosten voor onderhoud per woning zijn in de Aedes benchmark relatief laag ten opzichte van het gemiddelde van de deelnemende corporaties. Doordat we onze woningen door en door kennen en planmatig onderhoud tijdig en doelmatig uitvoeren zijn onze kosten laag.

We hebben in 2017 de asbestinventarisatie afgerond, gevolgd door inventarisatie van de bergingen met asbesthoudende daken. Met betrekking tot het verwijderen van asbest bepalen wij per complex of verwijdering planmatig wordt aangepakt of per woning bij huuropzegging.

We hechten belang aan de brandveiligheid van onze complexen en werken daarin samen met de brandweer van de veiligheidsregio. In 2018 hebben we in dit kader een intentieverklaring gesloten met de veiligheidsregio.

We hebben aandacht voor andere woonconcepten en levensloopbestendigheid c.q. geschiktheid van woonruimte voor verschillende doelgroepen. En we hebben sinds 2017 jaarlijks een budget beschikbaar voor aanpassingen in de woning die de huurder in staat stellen om langer zelfstandig thuis te blijven wonen.

Om ervaring op te doen met gasloze bouw en energiezuinige installaties voeren we pilotprojecten uit. We zijn begonnen met het uitvoeren van no-regret maatregelen in onze bestaande woningen. We bouwen - vooruitlopend op wetgeving - reeds gasloos en bijna energie neutraal (BENG), volgen de (technische) ontwikkelingen nauwgezet en participeren in (regionale) werkgroepen.

Leefbaarheid & verbinding

Om prettig te kunnen wonen is meer nodig dan een woning. We vinden het belangrijk dat de woning in een omgeving staat waar de huurder zich veilig voelt, mensen ontmoet en ondersteuning krijgt als dat nodig blijkt. Vanuit strategisch niveau werken we nauw samen met Huurdersvereniging Barneveld en de gemeente Barneveld aan het thema prettig en veilig wonen.

In de wijken zelf hebben wij dagelijks contact met onze netwerkpartners om individuele vraagstukken op te pakken en te kijken of er structuren te organiseren zijn om de antwoorden te borgen. We willen graag maatwerk leveren en zien dat dit in de samenwerking mogelijk is. De aandacht voor alle vormen van wonen en zorg in de eigen woning en wijk krijgt steeds meer vorm. Zowel vanuit de kant van de huurders maar ook vanuit de kant van de zorgpartijen zoeken we naar wat nodig is en hoe we van betekenis kunnen zijn voor elkaar. Ook op het gebied van bestrijding van overlast en woonfraude weten de politie en de gemeente Barneveld ons te vinden en wij hen.

Organisatie

In 2015 is de nieuwe Woningwet van kracht geworden, in 2017 aangevuld met de Veegwet. De nieuwe wetgeving heeft grote impact gehad op onze organisatie. Zo zijn en worden de toezichtkaders en toetsingskaders aangepast en moet er meer verantwoordingsinformatie worden aangeleverd. De interne auditfunctie moest worden ingericht. Statuten moesten worden aangepast. Reglementen zijn aangepast en/of opgesteld. De regels voor woningtoewijzing zijn aangescherpt. Vanaf 2017 geldt de huursombenadering. Al het vastgoed is nu individueel aangemerkt als DAEB of niet-DAEB.

De wijze waarop huurders met ons willen communiceren verandert; daarvoor hebben wij in 2015 een ICT-visie ontwikkeld. Omdat een deel van onze huurders digitaal vaardig is bieden wij click, call en face aan, waarbij de huurder zelf de wijze om contact met ons te leggen kan kiezen. De digitalisering geeft onze medewerkers de ruimte om persoonlijk contact te onderhouden met de huurders die minder digitaal vaardig zijn of de huurders waarvan wij het belangrijk vinden dat we die spreken. Onze medewerkers moeten geschoold worden op de nieuwe werkwijze, het zaakgericht werken. Bij digitaal werken is kwaliteit van de gegevens cruciaal; medewerkers moeten het belang van zorgvuldig vastleggen van gegevens en het werken volgens de afgesproken procedure inzien. Het huurdersoordeel geeft aan dat onze dienstverlening gedurende het implementatietraject niet altijd op het gewenste niveau heeft gelegen. We hebben de verbeterpunten in kaart gebracht en verbetermaatregelen ingezet.

Zaakgericht werken houdt een transitie in naar een gewenste bedrijfscultuur, waarbij eigen verantwoordelijkheid en eigenaarschap de basis vormen. Dit vraagt om coachend leiderschap. In de praktijk zien we regelmatig twee stappen vooruit en één stap achteruit.

In 2015 en 2016 hebben we ingezet op verdere reductie van onze beïnvloedbare bedrijfslasten in relatie tot de (financiële) continuïteit van de organisatie. De ICT-visie draagt hier na implementatie aan bij. In 2017 hebben we onze strategie opnieuw bepaald, gevolgd door het proces van strategische personeelsplanning in 2018. Hierbij hebben we de gewenste kennis en vaardigheden en het gewenste aantal medewerkers in kaart gebracht, gericht op het toekomstbestendig zijn van de organisatie. In 2018 hebben we het aantal beschreven functies teruggebracht en zijn de functies van onze medewerkers generiek beschreven. Al onze medewerkers hebben samen met hun leidinggevenden een persoonlijk ontwikkelplan gemaakt. De komende jaren volgen we de ontwikkeling van ons personeelsbestand. We bevinden ons ongeveer halverwege het verandertraject. De strategische personeelsplanning wordt jaarlijks herijkt en afgestemd op de interne en externe ontwikkelingen. De implementatie van de digitale randvoorwaarden nadert de voltooiing; de komende tijd komt de nadruk te liggen op de gedragsaspecten (cultuur).

Onze organisatie is financieel gezond. Voor wat betreft de financiële kengetallen die de externe toezichthouder hanteert hebben wij intern de normen scherper gesteld, zodat wij ruimte hebben om tegenvallers op te vangen of aanvullende wensen uit te voeren. De strengere normen geven ons de tijd om beheersmaatregelen uit te werken en door te rekenen. Onze operationele kasstroom is de laatste jaren onder druk komen te staan door diverse overheidsmaatregelen, zoals de vennootschapsbelasting, de saneringsheffing en de verhuurdersheffing.

Reflectie van de directeur-bestuurder

Ik vind het belangrijk dat we erin slagen om de afweging tussen de strategische doelen in beeld te brengen en te delen met onze maatschappelijke partners. Zo hebben we in afstemming met huurdersvereniging en gemeente een nieuw huurbeleid vast kunnen stellen, waarin betaalbaarheid voorop staat. Op eenzelfde wijze geven we vorm aan de opgave voor het realiseren van nieuwe woningen die passen bij de woonwensen van onze – veranderende – doelgroep, het verduurzamen van het bestaande bezit en maatwerk voor kwetsbare mensen.

Wat beter kan is de voortdurende afweging vanuit scenario-denken over de inzet van middelen ten opzichte van het beoogde maatschappelijk rendement.

Achter ons ligt een periode van investeren in de relaties binnen de lokale driehoek. De komst van de nieuwe Woningwet bracht de omvorming van het twee-partijen-overleg over prestatieafspraken naar een drie-partijen-overleg met zich mee. Met de komst van een nieuwe directeur-bestuurder en andere personele wisselingen wijzigden daarnaast de persoonlijke verhoudingen. We zijn er met elkaar in geslaagd, vanuit gelijkwaardigheid, de nieuwe verhoudingen neer te zetten. We voeren een open overleg en bevragen elkaar opbouwend kritisch op ieders bijdrage. We hebben uitgesproken dat het voor het realiseren van de doelen uit de prestatieafspraken belangrijk is dit te blijven doen.

Factsheet maatschappelijke prestaties

maatschappelijke prestaties 2015 -2018

	2015	2016	2017	2018
huurwoningen	3.886	3.895	3.913	3.933
BETAALBAARHEID	Van onze huurwoningen valt 85% in de huurklassen goedkoop en betaalbaar	We zetten ons in om huurders met een betalingsachterstand te helpen	We hebben 16 dreigende uitzettingen kunnen voorkomen	We voeren een inflatieneutrale huurverhoging door
	We hebben beleid opgesteld voor de doorstroming van huurders met een middeninkomen	We geven huurders een tweede kans	We werken aan nieuw huurbeleid	We hebben energiecoaches opgeleid om huurders te helpen bij energie zuinig gedrag
		We wijzen passend toe	We kiezen ervoor om de huurverhoging onder de wettelijk toegestane norm te houden	Bij 40% van de nieuwe huurovereenkomsten hebben we de huur verlaagd naar de aftoppingsgrenzen of gekozen voor een lage starthuur (nieuwbouw)
huurklasse goedkoop	417 11%	430 11%	381 10%	386 10%
huurklasse betaalbaar/laag	2.864 74%	2.867 74%	2.960 76%	2.862 73%
huurklasse duur tot en met de liberalisatiegrens	421 11%	412 11%	391 10%	515 13%
huurklasse duur boven de liberalisatiegrens	184 4%	186 4%	181 4%	170 4%
totaal	3.886	3.895	3.913	3.933
BESCHIKBAARHEID	We hebben 32 nieuwe sociale huurwoningen opgeleverd en verhuurd	We hebben 65 nieuwe sociale huurwoningen opgeleverd en verhuurd, waaronder verplaatsbare huisvesting voor statushouders	We hebben 55 nieuwe sociale huurwoningen opgeleverd en verhuurd	We hebben 58 nieuwe sociale huurwoningen opgeleverd en verhuurd
	In samenwerking met Stichting Breder hebben we 9 appartementen toegewezen aan mensen die begeleiding nodig hebben.	Ten behoeve van statushouders hebben wij 25 verhuureenheden in beheer genomen	We verhuren vijf tweekamerappartementen met jongerenkorting.	We gaan werken met tijdelijke huurcontracten
	Een deel van onze nieuwbouw is gericht op senioren	We actualiseren ons verkoopbeleid in overleg met de gemeente en de huurdersvereniging	We zijn samen met de gemeente en de huurdersvereniging het programma Prettig en Veilig Wonen gestart	
aantal aangegane huurovereenkomsten sociale huur	290	285	286	270
afgesloten huurovereenkomsten binnen de EU-norm (de 80%)	273 94%	271 95%	266 93%	256 95%
afgesloten huurovereenkomsten binnen de EU-norm (de 80-90%)	1 1%	7 2,5%	5 2%	3 1%
afgesloten huurovereenkomsten binnen de EU-norm (de 90-100%)	16 5%	7 2,5%	15 5%	11 4%
DUURZAAMHEID & KWALITEIT	Als we een renovatie of groot onderhoud uitvoeren streven we naar een label B of een verbetering van twee labelstappen	We hebben 25 (mutatie) woningen verduurzaamd	We hebben 20 (mutatie) woningen verduurzaamd	We hebben 76 woningen verduurzaamd
	We hebben 5.103 reparatieverzoeken uitgevoerd	Bijna 88% van onze huurders heeft een serviceabonnement	We hebben een nieuw plan van eisen opgesteld voor nieuwbouw	De eerste 6 bijne energieneutrale (BENG) woningen zijn opgeleverd
			We hebben extra budget vrijgemaakt om bestaande woningen tegelijkertijd toegankelijker en energiezuiniger te maken	
label A (EI= 0,8-1,2)	15,8%	20,2%	36,8%	40,3%
label B (EI= 1,2-1,4)	32,2%	30,5%	18,8%	18,2%
label C (EI= 1,4-1,8)	33,3%	31,8%	33,8%	31,9%
label D (EI= 1,8-2,1)	14,0%	13,1%	4,5%	4,6%
label E (EI= 2,1-2,4)	2,4%	1,7%	3,4%	2,9%
label F (EI= 2,4-2,7)	0,7%	0,6%	1,7%	1,4%
label G (EI > 2,7)	0,4%	0,3%	1,0%	0,7%
onbekend	1,2%	1,8%	-	-
LEEFBAARHEID & VERBINDING	In de nieuwe Woningwet wordt de definitie van leefbaarheid aangescherpt	We hebben 11 informatiebijeenkomsten over brandveiligheid georganiseerd in samenwerking met de brandweer Gelderland-Midden	Aan de Lijsterhof zijn we gestart met het toewijzen van de verplaatsbare woningen aan reguliere woningzoekenden bij mutatie	We hebben een aandacht functionaris opgeleid in het kader van herkennen niet-pluis-situaties
	We zetten een wijkbeheerder en twee consultants leefbaarheid in	De huurders van het Julianaplein zijn begeleid naar wisselwoningen in verband met de sloop van de bestaande woningen en vervangende nieuwbouw	Binnen het programma Prettig en veilig wonen zijn drie pilots gestart, te weten Woonbewust, Voorrangregeling en Senioren in beeld	We hebben 15% van de mutatie woningen beschikbaar gesteld ten behoeve van de pilot huisvesting specifieke doelgroepen en urgenten
	Met financiële bijdragen ondersteunen we buurtbemiddeling en wijkplatforms	We bereiden de realisatie van een buurtkamer in Barneveld Zuid voor	De beoogde locatie voor de buurtkamer in Barneveld Zuid hebben we teruggegeven aan de gemeente; we zoeken naar een alternatief	We hebben een nieuw kader voor leefbaarheid opgesteld
Aedes benchmark / letter huurdersoordeel	B	A	B	B
Aedes benchmark / deelscore nieuwe huurders	C	C	C	C
Aedes benchmark / deelscore huurders met reparatieverzoek	B	A	A	B
Aedes benchmark / deelscore vertrokken huurders	B	A	B	C

Overzicht geïnterviewde personen

Raad van Toezicht Woningstichting Barneveld

De heer J. Borren, voorzitter
De heer E. Teiken, lid
Mevrouw M. van der Ploeg, lid

Directeur-bestuurder Woningstichting Barneveld

Mevrouw L. Brouwer - de Jong

Ondernemingsraad Woningstichting Barneveld

De heer M. Soldaat, voorzitter
De heer W. Polhout, secretaris
Mevrouw L. Keijzer, lid

Managementteam Woningstichting Barneveld

De heer A. van Loopik, manager bedrijfsvoering (voorheen)
De heer R. Boulan, manager vastgoed a.i.
Mevrouw G. van der Ent, manager wonen
De heer M. van Beurden, manager financiën a.i.
Mevrouw R. Davelaar, intern controller
De heer J. van Maastricht, manager bedrijfsvoering (vanaf 1 mei 2019)

Medewerkers

De heer R. Rübssamen, senior consulent wonen
Mevrouw E. Schouten, consulent sociaal beheer
De heer K. Boersen, projectmanager
De heer G. Hoogebeen, teamleider vastgoedbeheer
De heer W. van den Heuvel, medewerker analyse
Mevrouw E. Kater, adviseur functioneel beheer
Mevrouw A. van der Span, projectondersteuner

Gemeente Barneveld

Mevrouw M. Stevens, adviseur wonen en RO
De heer G. Kraan, beleidsmedewerker welzijn en zorg
De heer A. van Dijk, burgemeester
De heer A. de Kruijf, wethouder wonen (enquête)
De heer H. van Daalen, wethouder sociaal domein (enquête)

Huurders

De heer K. Struik, voorzitter Huurdersvereniging Barneveld
Mevrouw C. Burink, bestuurslid Huurdersvereniging Barneveld
De heer G. Elzerman, huurder
De heer K. Hoek, lid bewonerscommissie
De heer H. Klinkhamer, huurder

Welzijnsinstellingen

Mevrouw E. Alders, directeur Welzijn Barneveld

Mevrouw I. v. Kattenbroek, manager Stichting Breder

De heer A. Huizer, directeur Elan Barneveld

Zorginstellingen

Mevrouw E. van Daal, manager Zorggroep ENA

De heer P. Miedema, directeur Stichting de Rozelaar

Mevrouw K. Breuker, directeur Norschoten

Mevrouw E. van Zomeren, directeur Nebo plus

Collega-corporaties

Mevrouw M. Brewster, directeur-bestuurder Woningstichting Leusden

Mevrouw M. Teer, directeur-bestuurder Woonstede

Mevrouw A. Barnard, directeur-bestuurder De Woningstichting

Korte cv's visitatoren

Martijn de Loor (voorzitter) heeft een eigen praktijk voor organisatie-coaching gericht op ondernemingen met een maatschappelijke opgave. Hij werkte bij verschillende organisatieadviesbureaus en aan de RU-Leiden en TU-Delft. Als ervaren organisatie-onderzoeker heeft hij verstand van het brede scala van zowel de harde als zachte kanten van organisatie-inrichting en organisatieontwikkeling. Martijn visiteert sinds 2003 woningcorporaties. Tevens is hij lid van de raad van commissarissen van Dudok Wonen en lid van de raad van commissarissen van Stichting Studenten Huisvesting Utrecht. Daarnaast is hij voorzitter van Hé (de lokale energiecoöperatie uit Utrechtse Heuvelrug). Als opleider is hij verbonden aan Governance University en verzorgt hij vanuit zijn eigen bureau de leergang *Psychologie in de bestuurskamer en daarbuiten*. Martijn is opgeleid als psycholoog, organisatieadviseur en haptonoom.

Miranda Rovers (lid) werkt vanaf 2000 in de volkshuisvesting, afwisselend als organisatieadviseur en (programma)manager. Miranda heeft een groot aantal organisatieveranderingen begeleid, variërend van fusies en reorganisaties tot de implementatie van nieuwe dienstverleningsconcepten, de ontwikkeling van ketensamenwerking en samenwerkingen met partijen op gebied van wonen, zorg en welzijn. Zij is vanaf 2015 actief als commissaris, op dit moment bij LEKSTEDewonen, Het Gooi en Omstreken en bij de Woningbouwvereniging voor Ambtenaren in Arnhem.

Stefan Cloudt (secretaris) combineert wetenschap en praktijk waar het gaat om de interne organisatie van maatschappelijke ondernemingen. Hij doceert Organisationswetenschappen bij Tilburg University en is daarnaast als gast verbonden aan de Amsterdam School of Real Estate, Open Universiteit en de Erasmus School of Accounting and Assurance. Daarnaast adviseert hij woningcorporaties over strategie en organisatie. Stefan voert voor Cognitum maatschappelijke visitaties uit en is door de Vlaamse minister van Wonen benoemd om ook daar prestatie-beoordelingen uit te voeren. In 2015 promoveerde hij op een proefschrift over organisatie-ontwikkeling bij woningcorporaties en hij is lid van de RvC van een middelgrote corporatie.

Onafhankelijkheidsverklaringen

Cognitum BV verklaart hierbij dat de visitatie van **Woningstichting Barneveld** in 2019 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

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

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

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

Plaats: Geldermalsen

Datum: 10 januari 2019

Naam, functie, handtekening:

Jan Haagsma, directeur-bestuurder



Martijn de Loor verklaart hierbij dat de visitatie van **Woningstichting Barneveld** in 2019 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Martijn de Loor heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

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

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

Plaats:

Datum: 14 januari 2019

Naam, handtekening:

Martijn de Loor



Miranda Rovers verklaart hierbij dat de visitatie van **Woningstichting Barneveld** in 2019 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Miranda Rovers heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

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

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

Plaats: Utrecht

Datum: 14 januari 2019

Naam, handtekening:

Miranda Roovers



Stefan Cloudt verklaart hierbij dat de visitatie van **Woningstichting Barneveld** in 2019 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Stefan Cloudt heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

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

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

Plaats: Roggel

Datum: 15 januari 2019

Naam, handtekening:

Stefan Cloudt



Meetschaal

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

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

Deze uniforme meetschaal wordt door de visitatiecommissie gehanteerd bij de beoordeling. Dezelfde meetschaal wordt voorgelegd aan de belanghebbenden om hun beoordeling uit te spreken.

Referentiekader voor plus- en minpunten

In het beoordelingskader is per meetpunt in woorden aangegeven wat minimaal noodzakelijk is om een voldoende te scoren: dat is het zogenaamde ijkpunt en dat levert een 6 op. De visitatiecommissie beoordeelt dus in eerste instantie of de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 voldoet. Vervolgens beoordeelt de commissie in hoeverre de corporatie in positieve of negatieve zin afwijkt van het ijkpunt. Om richting te geven aan de mate waarin de corporatie een hogere score of een lagere score krijgt, zijn in het referentiekader handvatten/criteria voor plus- resp. minpunten aangegeven.

Pluspunten

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

Minpunten

Indien de corporatie niet aantoonbaar voldoet aan het ijkpunt voor een 6 dan levert dat in beginsel een onvoldoende op. De mate van onvoldoende wordt bepaald aan de hand van de genoemde (of vergelijkbare) criteria in het betreffende beoordelingskader.

De genoemde criteria voor plus- en minpunten in het referentiekader zijn bedoeld als hulpmiddel en sluiten niet uit dat een visitatiecommissie ook andere overwegingen hanteert (en motiveert) voor een hogere of lagere waardering. De opsomming is niet limitatief en hoeven niet allemaal in de rapportage aan de orde te komen bij de onderbouwing van een plus- of minpunt.

Werkwijze visitatiecommissie

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

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

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

Door deze werkwijze worden niet alle belanghebbenden in beeld gebracht. Door de intensieve bevraging van een beperkt aantal relevante belanghebbenden wordt meer diepgang gebracht in het gesprek over het presteren van de corporatie en de relatie tussen de corporatie en de desbetreffende belanghebbende. Dat levert voor zowel de belanghebbende als voor de corporatie de meeste toegevoegde waarde op. Eventueel wordt dit beeld verbreed door het uitgeven van schriftelijke enquêtes.

De visitatiecommissie spreekt bij elke visitatie in ieder geval met de directeur/bestuurder, de raad van commissarissen (of toezicht), het managementteam en de ondernemingsraad (indien aanwezig) van de corporatie. Vanuit de belanghebbenden wordt in ieder geval gesproken met vertegenwoordigers van de huurdersbelangenvereniging(en), gemeente(n) en zorg- en welzijnsinstellingen die in hun werkgebied actief zijn. Voor de beoordeling van de prestaties van de corporatie maakt de visitatiecommissie gebruik van documenten (zowel van de corporatie zelf als van belangrijke belanghebbenden), de ingevulde prestatie-monitor, de formele visitatiegesprekken en de indrukken en informatie uit de contacten rondom de visitatie (zoals de intake, tussentijdse voorbereidende gesprekken en dergelijke).

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

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

Bronnenoverzicht

De visitatiecommissie heeft gebruik gemaakt van de hierna opgesomde documenten.

Governance

- Privacybeleid 2018
- Agenda's en verslagen overleg bestuurder OR 2015-2018
- ICT visie 2015
- Toezichtsbrieven Aw 2015-2017
- Maandrapportages 2015-2018
- Trimesterrapportages RvC 2015-2018
- Presentatie risicomangement strategiedag 2018
- Diverse risicomangement documenten
- Risicomangement rapportages 2015-2018
- Visitatierapport 2015
- Reglement RvC en commissies
- Visie op toezicht en besturen 2017
- Profielschetsen RvC 2015-2019
- Resultaten governance inspectie 2018
- Agenda's en verslagen vergaderingen RvT/RvC 2015-2018
- Zelfevaluatieverslagen 2015-2018
- Verslagen strategiedagen 2015-2018
- Verslagen stakeholderbijeenkomsten 2017, 2018

Opgaven en Ambities

- Woonvisie 2017-2021 inclusief uitgangspunten
- Visie op wonen 2010-2020
- Evaluatie woonvisie
- Diverse woningmarktonderzoeken
- Prestatieafspraken 2015-2018 inclusief bod
- Verslagen totstandkoming prestatieafspraken 2015-2018
- Evaluaties en monitoring prestatieafspraken 2015-2018
- Diverse convenanten, intentie- en raamovereenkomsten
- Lokaal en regionaal woonruimteverdeelsysteem
- Jaarverslagen 2015-2018
- Ondernemingsplan 2013-2017
- Ondernemingsplan 2018-2022
- Jaarplannen 2015-2018
- Portefeuillestrategie
- Deelbeleid: verkoop, huurbeleid, driekamermodel
- Energieindexen 2015-2018
- Diverse procesbeschrijvingen
- Resultaatgericht onderhoud, diverse documenten

Belanghebbenden

- Samenwerkingsovereenkomst huurdersvereniging
- Agenda's en verslagen van overleg met huurdersvereniging 2015-2018
- Adviezen huurdersvereniging 2015-2018
- Agenda's en notulen bestuurlijk overleg 2015-2018
- Bewonersmagazine Woonwerk 2015-2018

Vermogen

- Dvi 2015-2017
- Dpi 2015-2018
- Oordeelsbrieven WSW en Aw 2015-2018
- Begrotingen 2015-2018
- Jaarrekeningen 2015-2017
- Meerjarenbegrotingen 2015-2018
- Brief Aw oordeel staatssteun passendheid 2017, 2018
- Periodieke managementrapportages/ dashboards etc. 2015-2018
- Risicomanagement, diverse risicoanalyses en periodieke actualisaties
- Treasurystatuut 2014, 2017
- Business Risks borgbaarheid beoordeling WSW 2015-2018.

Uitgebreid overzicht prestaties

Hierna wordt de prestatie-monitor weergegeven zoals deze door de visitatiecommissie in samenwerking met Woningstichting Barneveld is opgesteld voor het onderdeel presteren naar opgaven en ambities.

De cijfers in de tabellen zijn de cijfers zoals deze door de visitatiecommissie zijn gegeven (en in het rapport per prestatieveld zijn opgenomen en beargumenteerd).

Prestatiemonitor opgaven & ambities

Deze prestatie-monitor is samengesteld in het kader van de maatschappelijke visitatie over de periode 2015-2018.



Woningstichting Barneveld

L2082

Woningmarktregio Food Valley

Inleiding

In de prestatiemonitor van [corporatie] wordt een overzicht gegeven van de afspraken tussen de corporatie en andere partijen, de eigen ambities en de prestaties van [corporatie].

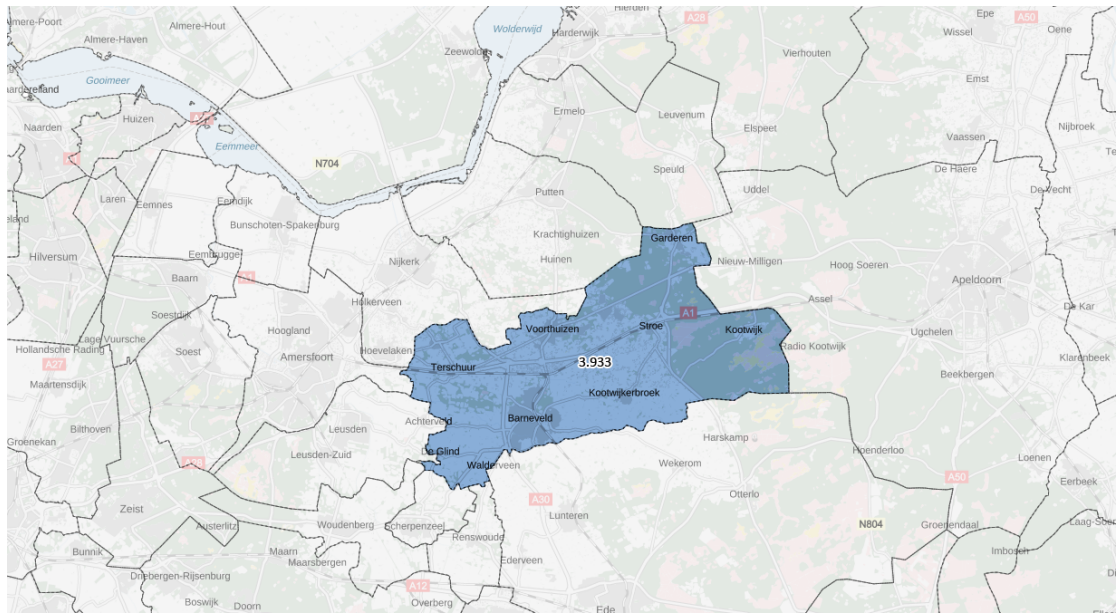
De prestatiemonitor vormt in het kader van de maatschappelijke visitatie van [corporatie] de basis voor de visitatiecommissie voor de beoordeling van het onderdeel '*presteren naar opgaven en ambities*', in de visitatiemethodiek 6.0.

De ingevulde prestatiemonitor wordt als bijlage bij het visitatierapport gevoegd. Daarmee zijn de maatschappelijke prestaties van [corporatie] ook voor anderen te zien en te interpreteren. Hierdoor biedt de visitatiecommissie volledige transparantie in haar oordeelsvorming.

De prestatiemonitor volgt de indeling van '*presteren naar opgaven en ambities*' in de visitatiemethodiek 6.0:

- 1 Beschrijving van de prestatieafspraken
- 2 Beschrijving van de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces
- 3 Beschrijving van de maatschappelijke prestaties in relatie tot de prestatieafspraken
- 4 Beschrijving van de ambities in relatie tot de maatschappelijke opgaven

Het werkgebied van Woningstichting Barneveld



	Woningen ultimo 2018
Gemeente Barneveld	3.933
Totaal	

Bron: gegevens corporatie

1 Prestatieafspraken

1.1 Landelijke afspraken

Rijksprioriteiten

De vier Rijksprioriteiten voor de periode 2016 t/m 2019 zijn:

- Betaalbaarheid en beschikbaarheid voor de doelgroep
- Realisatie van een energiezuinige woningvoorraad
- Huisvesting van urgente doelgroepen
- Wonen met zorg en ouderenhuisvesting

Sectorafspraken (landelijk)

Energieakkoord

Energiebesparing en duurzaamheid staan hoog op de agenda van de woningcorporaties. Minister Spies, Aedes, de Woonbond en Vastgoed Belang legden hun gezamenlijke ambities en doelstellingen vast in het geactualiseerde Koepelconvenant Energiebesparing Gebouwde Omgeving dat ze op 28 juni 2012 ondertekenden. Aedes tekende ook twee deelconvenanten: het Convenant Energiebesparing Corporatiesector en het Lenteakkoord Energiezuinige Nieuwbouw. Als de convenanten zijn uitgevoerd, hebben de 2,4 miljoen corporatiewoningen in 2021 gemiddeld energielabel B. Dat komt neer op een energiebesparing tussen 2008 en 2021 van 33%.

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

1.2 Regionale afspraken

Woningstichting Barneveld heeft met diverse gemeenten en huurdersvertegenwoordigingen geen prestatieafspraken op regionaal niveau.

Woningstichting Barneveld is wel deelnemer aan convenanten en samenwerkingsverbanden op regionaal niveau:

	Betreft de jaren:			
	2015	2016	2017	2018
Food Valley				
SWEV (samenwerkende woningcorporaties Eem- en Gelders Vallei)				
BLNW (samenwerking wst Barneveld, Leusden, Nijkerk en Vallei Wonen Woudenberg)				
Huiswaarts.nu (samenwerkingsverband woningtoewijzing)				
Regionale Geschillencommissie Valleigebied				

1.3 Lokale afspraken

In onderstaande tabel is te zien in welke gemeenten Woningstichting Barneveld bezit heeft en of zij met deze gemeenten prestatieafspraken heeft.

Prestatieafspraken met:	Betreft de jaren:			
	2015	2016	2017	2018
Gemeente Barneveld				
Gemeente Barneveld en Huurdersvereniging Barneveld				

Woningstichting Barneveld is ook deelnemer aan convenanten en samenwerkingsverbanden op lokaal niveau:

	Betreft de jaren:			
	2015	2016	2017	2018
Project Buurtbemiddeling				
Bestuurlijk Overleg Wonen Zorg Welzijn				
Wmo covenant				
Covenant Batu Tjapeu				
Covenant aanpak personen met verward gedrag				
Samen brandveilig				
Traject Taalstage				
Samenwerkingsovereenkomst huisvesting statushouders (SRE)				
Convenant "stop hennep kwekerijen"				

2. Beschrijving van de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces

2.1 De compleetheid, concreetheid en onderbouwing van de prestatieafspraken: zijn alle lokaal relevante onderwerpen opgenomen, met inachtneming van het regionale en landelijke beleid of ontbreken er essentiële onderwerpen? Zijn de afspraken “SMART”?

In de prestatie-afspraken zijn de lokaal relevante onderwerpen opgenomen. Daarbij zijn (nieuwe) wetgeving en de rijksprioriteiten betrokken. In de loop van de jaren worden de afspraken steeds concreter.

2.2 De wederkerigheid in de prestatieafspraken: hebben alle betrokken partijen afspraken gemaakt over hun bijdrage aan het realiseren van de afspraken?

De prestatie-afspraken zijn wederkerig. Ieder der partijen, corporatie, gemeente en huurdersvereniging, wordt geacht een bijdrage aan de realisatie van de afspraken te leveren. Daarbij is er respect voor ieders rol en positie.

2.3 De inzet van de corporatie om tot passende afspraken te komen: Welke initiatieven heeft de corporatie genomen bij bijvoorbeeld de vorming van de woonvisie of om partijen tot elkaar te brengen?

De corporatie heeft zich pro-actief opgesteld om te komen tot passende afspraken. De gemeente en de woningstichting hebben afgesproken hoe ze elkaar en de huurdersvereniging betrekken bij de actualisatie van de woonvisie en de herijking van het portfolio-beleid c.q. andere beleidsstukken.

2.4 De betrokkenheid van partijen: zijn andere partijen dan huurders en gemeenten ook betrokken bij het maken van afspraken, zoals zorgpartijen, welzijnswerk?

Uit de stukken blijkt niet dat andere partijen dan gemeente, huurdersvereniging en woningcorporatie zijn betrokken bij het maken van de prestatie-afspraken.

2.5 De actualiteit van de prestatieafspraken: zijn de prestatieafspraken actueel en worden ze tijdig geëvalueerd en zo nodig tussentijds geactualiseerd? Sluiten ze (nog) aan bij de uitdagingen of realisatiemogelijkheden?

De afspraken zijn actueel en er is ruimte om tussentijds (bestuurlijk) bij te sturen. Tussentijdse evaluatie vindt diverse malen per jaar plaats.

2.6 De andere relevante zaken die inzicht geven in bijvoorbeeld het lokale proces van totstandkoming of de creativiteit van partijen om maatschappelijke doelen te realiseren.

Medio 2016 zijn aan de Lijsterhof in Barneveld 22 permanente woningen op een tijdelijke locatie opgeleverd. De woningen zijn bestemd voor statushouders. Samen met de gemeente Barneveld zijn de woningen in 10 maanden (van locatieonderzoek tot en met verhuur) gerealiseerd. De verplaatsbare woningen zijn volledig elektrisch. De gemeente heeft een tijdelijke ontheffing verleend op het vigerende bestemmingsplan.

Procesafspraken		
Afspraken 2015	Prestatie	
Actief deelnemen aan regionale samenwerkingsverbanden	Gezamenlijk deelname in Food Valley; Woningstichting Barneveld deelname in SWEV en BLNW	✓
Afspraken 2016	Prestatie	
Vier keer per jaar bestuurlijk overleg tussen woningstichting, huurdersvereniging en gemeente	Wordt uitgevoerd	✓
Afspraken 2017	Prestatie	
Vier keer per jaar bestuurlijk overleg tussen woningstichting, huurdersvereniging en gemeente	Wordt uitgevoerd	✓
Afspraken 2018	Prestatie	
Vier keer per jaar bestuurlijk overleg tussen woningstichting, huurdersvereniging en gemeente	Wordt uitgevoerd	✓
Meenemen bij opstellen afspraken 2019: evaluatie verhuur 5 tweekamerappartementen met huurkorting; inzet experimenteerartikel ten behoeve van huisvesting senioren; onderzoek woonquote doelgroepen.	Opgenomen onder 3, 8 en 17	✓

3. Beschrijving van de maatschappelijke prestaties in relatie tot de prestatieafspraken

3.1 Indeling van de maatschappelijke prestaties

Voor het zichtbaar maken van de maatschappelijke prestaties van Woningstichting Barneveld wordt in deze prestatie-monitor de indeling naar thema's gebruikt conform indeling bij Woningstichting Barneveld.

Indeling / thema's			
2015	2016	2017	2018
Betaalbaarheid; Beschikbaarheid; Duurzaamheid en kwaliteit; Leefbaarheid; en Verbinding.	Betaalbaarheid; Beschikbaarheid; Duurzaamheid en kwaliteit; Leefbaarheid; en Verbinding.	Betaalbaarheid; Beschikbaarheid; Duurzaamheid en kwaliteit; Leefbaarheid; en Verbinding.	Betaalbaarheid; Beschikbaarheid; Duurzaamheid en kwaliteit; Leefbaarheid; en Verbinding.

3.2 Realisatie van de afspraken

Per afspraak wordt verwezen naar een tabel in hoofdstuk 5 of wordt in de desbetreffende cel aangegeven hoe met de prestatieafspraken is omgegaan.

Afspraken m.b.t. betaalbaarheid		
Afspraken 2015	Prestatie	
Minimaal 80% van de soc. huurwoningenvoorraad valt beneden de hoogste aftoppingsgrens	Zie tabel 3	✓
Afspraken 2016	Prestatie	
Evaluatie pilot "gezamenlijk spreekuur met huurders die een achterstand hebben"	Is voortgangsrap. Evaluatie prestatieafspraken 2016 is uitgevoerd en krijgt vervolg in 2017	✓
Tweedekansbeleid bij huurschuld of overlast en inzet incassobeleid om schulden te voorkomen	Wordt toegepast (jaarverslag 2016)	✓
Afspraken 2017	Prestatie	
Optimalisatie aanbieden vrijkomend woningaanbod tbv doelgroepen cf. vastgestelde verdeling	Jaarverslag 2017 (hfst. 2.6)	✓
Mogelijkheid benutten om binnen 10% vrijkomende huurwoningen > 635,05 toewijzen aan inkomens 36.165 – 40.349	1.7%	✓
Huursomstijging inflatie + 1%; gemiddelde huurverhoging: inflatie (0,3%) + 0,25%	0,48%	✓
Toepassen Tweede kansbeleid bij huurschuld/overlast	20 vonnissen 16 uitzettingen voorkomen	✓
Evaluatie Convenant schuldhulpverlening	Gestart in 2017 (jaarverslag hfst 2.9)	✓
Afspraken 2018	Prestatie	

Gematigde huurverhoging (inflatie 1,4%)	1,4%	✓
Inzicht geven in goedkope voorraad (huur tot €450)	Meegenomen in schaarste onderzoek; komt terug in evaluatie woonvisie en uitkomsten Woon2018	✓
Ten behoeve van doorstroming senioren onderzoeken of meenemen huur of huurgewenning wenselijk en betaalbaar is	Onderzoek is uitgevoerd; concrete uitwerking in prestatieafspraken 2019-2020.	✓

Afspraken m.b.t. beschikbaarheid		
Afspraken 2015	Prestatie	
Nieuwbouw 40-50 soc. huurwoningen	Blijkens tabel 2 in 2015 32 woningen opgeleverd.	X
Nieuwbouw 10 vrije sector huurwoningen	Niet gerealiseerd	X
Afspraken 2016	Prestatie	
Omvang sociale woningvoorraad: 3.920 won.	3.895 (tabel 3)	X
Oplevering 79 nieuwbouwwoningen	65	X
Het saldo opgeleverde nieuwbouwwoningen versus verkochte woningen is positief	Tabel 2	✓
Verkoop van max 25 huurwoningen.	Tabel 2 (18 verk.)	✓
Realisatie 22 verplaatsbare sociale huurwoningen tbv doelgroep statushouders	Opgeleverd Lijsterhof (jaarverslag)	✓
Beschikbaar stellen 20 woningen ten behoeven van statushouders	Is gebeurd (Jaarverslag 2016)	✓
Beschikbaar stellen max. 3 woningen ten behoeve van de lokale OGGZ doelgroep	Is blijkens voortgangsrap. Pres.afspr. 2016 uitgevoerd	✓
Inzetten opplusbudget ten behoeve van langer zelfstandig kunnen blijven wonen	Is verantwoord in jaarverslag 2016	✓
Afspraken 2017	Prestatie	
Oplevering 55 nieuwbouwwoningen	Tabel 2	✓
Eilanden-Oost: 5 tweekamerappartementen verhuren aan jongeren (huurprijs € 414,02)	Uitgevoerd (voortgangsrap. Pres.afspr. 2017)	✓
Verkoop van max 25 huurwoningen.	Tabel 2 (13 won. Verkocht)	✓
Actualisatie verkoopbeleid en voorleggen aan gemeente en huurdersvereniging	Februari 2017 (voortgangsrap. Pres.afspr. 2017)	✓
Optimalisatie woningen ten behoeve van huisvesting senioren; Uitwerken plan van aanpak ten behoeve van huisvesting zittende oudere huurders in eengezinswoningen (programma Prettig en Veilig Wonen)	Uitgevoerd (jaarversl 2017, hfts 2.11)	✓
Ter beschikking stellen 35 woningen tbv huisvesting statushouders	Aan alle statushouders is huisvesting verleend (jaarversl. 2017 hfst 2.7)	✓
Afspraken 2018	Prestatie	
Oplevering 66 nieuwbouwwoningen	58 verhuurd	X
Pilot met tijdelijke huurcontracten	De contracten zijn juridisch klaar en in 2018 tweemaal toegepast.	✓

Afspraken m.b.t. duurzaamheid en kwaliteit		
Afspraken 2015	Prestatie	
Renovatie naar label B of twee labelstappen	Blijkens jaarverslag 2015 (pag. 29) is niet bij alle renovaties de beoogde ambitie gehaald	X
Afspraken 2016	Prestatie	
Bij renovatie of groot onderhoud streven naar verkrijgen energie-index van 1,25	25 woningen gerenoveerd, geen complexmatige energetische verbetering begroot	✓
Afspraken 2017	Prestatie	
Geactualiseerd plan van eisen nieuwbouw	PvE is gestart in 2016; afronding in 2017	✓
Minimaal 7 energie neutrale woningen opleveren (Holzenbosch)	Niet gerealiseerd in 2017 (jaarverslag 2017 hfst 2.1)	X
Bij renovatie of groot onderhoud streven naar verkrijgen energie-index van 1,25	20 mutatiwoningen gerenoveerd, geen complexmatige energetische verbetering begroot	✓
Renovatie 8 woningen van energielabel G naar B (P.Potterstraat)	Alle bewoners van de te slopen woningen hebben het sociaal plan sloop/nieuwbouw ondertekend in 2017; in 2018 is het project gestart.	✓
Afspraken 2018	Prestatie	
Huurders inzicht geven en bewustmaken van energieverbruik en toepasbaarheid nieuwe technieken	Huurders worden geïnformeerd over de systemen in nieuwbouwwoningen. 6 medewerkers hebben de training tot energiecoach succesvol afgerond.	✓
Minimaal 105 bestaande woningen maken een energiesprong van drie labelstappen (zonder huurverhoging)	76 woningen, waaronder complexmatige verduurzaming Goudenstein uitgevoerd	X
Ervaringen opdoen met BENG (tenminste bij 6 won Holzenbosch en 53 won Wikselaarse Eng)	6 woningen Holzenbosch opgeleverd; Wikselaarse Eng in voorbereiding conform plan	✓
Nieuwbouw is klaar voor aardgasvrij	Alle nieuwbouwprojecten vanaf 2018 zijn aardgasvrij	✓
Onderzoek naar extra duurzaamheidsmaatregelen	Bij ieder nieuwbouw of verbeterproject worden extra duurzaamheidsmaatregelen onderzocht	✓
Plan van aanpak inzet budget toegankelijk maken bestaand bezit (o.a. sen. Won)	Budget ad € 100.000 ingezet voor toegankelijk maken bestaand bezit	✓

Afspraken m.b.t. leefbaarheid en verbinding		
Afspraken 2015	Prestatie	
Max 10% toewijzen aan urgenten	Aan de afspraak met betrekking tot toewijzing aan urgenten is voldaan (jaarverslag 2015)	✓
Afspraken 2016	Prestatie	
Bevorderen actieve betrokkenheid bewoners bij beheer woonomgeving	Bij alle leefbaarheidsactiviteiten worden bewoners betrokken en wordt budget beschikbaar gesteld (jaarverslag 2016)	✓
Inzet twee consultants leefbaarheid en een wijkbeheerder	Worden ingezet (jaarverslag 2016)	✓
Div. financiële bijdrages aan leefbaarheidsactiviteiten en toetsing daarvan aan min. regeling	Worden ingezet en zijn gescreend op de Woningwet (jaarverslag 2016)	✓
Realisatie buurtkamer in Barneveld Zuid	In voorbereiding (jaarverslag 2016)	✗
Afspraken 2017	Prestatie	
Continuëren Inzet twee consultants leefbaarheid en een wijkbeheerder	Niet gerealiseerd vanwege vertrek een consultant leefbaarheid (jaarvers 2017 hfst 1.2.4); is door externe inhuur opgevangen	✓
Menging statushouders en regulier woningzoekenden in Lijsterhof	Uitgevoerd (jaarvers 2017 hfst 2.7)	✓
Realisatie buurtkamer in de Wildzoom	Niet gerealiseerd (jaarverslag 2017 hfst 2.12)	✗
Afspraken 2018	Prestatie	
Bevorderen doorstroming senioren (o.a. experimenteerartikel; inzet woonadviseurs)	Pilots voorbereid, welke in 2019 worden uitgevoerd	✓
Training medewerkers in herkennen niet-pluis-situaties	Aandachtsfunctionaris is opgeleid	✓
Opstellen en in uitvoering brengen programma leefbaarheid	Kader voor leefbaarheid opgesteld. Uitwerking in programma met jaarplan in overleg met gemeente Barneveld opgenomen in prestatieafspraken 2019-2020	✓
Beschikbaar stellen maximaal 25% van de mutaties ten behoeve van pilot huisvesting specifieke doelgroepen en urgenten	Is in 2018 regulier beleid geworden na succes casus; 15% van de mutaties in 2018.	✓

4. Beschrijving van de ambities in relatie tot de maatschappelijke opgaven

4.1 Ambities

De ambities van Woningstichting Barneveld zijn in de volgende documenten weergegeven:

Ambitiedocument	Betreft de jaren:			
	2015	2016	2017	2018
Beleidsplan 2014-2017				
Strategisch Plan 2018-2022				

De missie van Woningstichting Barneveld luidt:

“Ieder mens heeft behoefte aan een veilige basis om in te wonen en een vertrouwde omgeving om in te leven. Daarom werken we met passie voor Barneveld en hart voor de regio aan betrouwbaar en prettig wonen. Dit doen we samen met partners en bewoners. Onze medewerkers zijn betrokken en competent. Onze dienstverlening is modern ingericht, digitaal waar het kan, en met persoonlijke contact waar de huurder dat wil of wij dat willen. “

De hoofdlijnen van de ambities zijn door Woningstichting Barneveld voor de periode 2014-2017 als volgt omschreven:

“mensen & wonen

Als lokaal gebonden woningcorporatie willen we in de eerste plaats een excellente, lokale volkshuisvester zijn. We zijn er voor:

**mensen die - op basis van hun inkomen (tot €34.678,- prijspeil 2014) – aangewezen zijn op sociale verhuur. Zij vormen onze belangrijkste doelgroep. Onder hen zijn ook mensen die in sociaal of economisch opzicht extra kwetsbaar zijn. We zien dat het aantal mensen met een combinatie van sociale, fysieke en/of financiële problemen toeneemt. Op basis van onze band met maatschappelijke instanties willen we voor hen een sociaal vangnet vormen. We sturen hier actief op.*

** zorgbehoevenden, zowel ouderen, als geestelijk en lichamelijk gehandicapten. Gelet op ontwikkelingen als de vergrijzing en het scheiden van wonen en zorg is dit een belangrijke doelgroep. Deze groep zal steeds meer overlap vertonen met de groep die we definiëren op basis van inkomensgrenzen. Dat maakt dat we meer rekening moeten houden met de vraag van deze zorgbehoevende bewoners.*

We zien ook dat de groep die afhankelijk is van een huurwoning groter is dan de wettelijk bepaalde inkomensgroep. Met de huidige financieringsconstructies komt deze groep niet of nauwelijks in aanmerking voor een koopwoning. Daarom zijn we er ook voor:

**mensen met een inkomen tussen de €34.678,- en €43.000,- (prijspeil 2014), de zogenaamde middeninkomens. Door deze grens streng te bewaken, weten we zeker dat we ook echt inwoners bedienen die afhankelijk zijn van een huurwoning of Koopgarant-woning.*

Om elk van deze doelgroepen te bedienen differentiëren we onze woningvoorraad. We zorgen voor een mix van verschillende typen woningen, betaalbaarheidsklassen en kwaliteitsniveaus. Zodat ons aanbod aansluit op de verschillende behoeften en budgetten van de gebruikers. Of dit nu starters, alleenstaanden, gezinnen, senioren of zorgbehoevenden zijn. Zetten we deze mix aan woningen goed in, in de kernen en wijken waarin we actief zijn, dan creëren we een gemêleerde bevolkingssamenstelling. En dat vinden wij goed voor de vitaliteit van onze kernen en wijken in de gemeente Barneveld. Stel dat we moeten kiezen voor een bepaalde doelgroep, dan zijn we er vooral voor mensen met een laag inkomen en mensen die (extra) zorg nodig hebben.

duurzaam & betaalbaar

We zien een grote uitdaging in het terugdringen van het energieverbruik. De energielasten zijn een belangrijk onderdeel van de woonlasten en komen voor rekening van onze huurders. We willen onze verantwoordelijkheid nemen en deze lasten zo laag mogelijk houden. Om de woningvoorraad voor de sociale doelgroep betaalbaar te houden, gaan we de komende periode onze bestaande woningvoorraad energiezuiniger maken. Dit doen we in lijn met het Convenant Energiebesparing Huursector (juni 2012), gesloten door het ministerie van BZK, Aedes, de Woonbond en Vastgoed Belang. Waar mogelijk gaan we versneld te werk en spannen we ons extra in om de woningen met de slechtste labels als eerste aan te pakken. Tegelijkertijd proberen we bij onze huurders een bewustwordingsproces op gang te brengen. Op die manier hopen we veel winst te boeken.

vitale wijken & kernen

We zijn verankerd in de kernen en wijken waar we bezit hebben. Een goede woning is wat ons betreft een basisvoorwaarde om te kunnen leven. Maar prettig wonen en leven gaat voor ons verder dan de woning alleen. We streven vitaliteit van en in onze kernen en wijken na. En dan is het belangrijk dat er voldoende voorzieningen zijn in de leefomgeving en mogelijkheden voor ontmoeting. Ook is er behoefte aan behulpzaamheid in de buurt. Waar nodig zouden professionele zorg- en welzijnsorganisaties goede ondersteuning kunnen bieden. De afgelopen periode zijn we als organisatie gegroeid. Samen met onze partners werkten we aan de leefbaarheid en vitaliteit van onze kernen en wijken. Hier gaan we mee door. Wél gaan we ons meer focussen. We richten ons de komende vier jaar specifiek op twee wijken en twee kernen. Dit zijn locaties waar:

*een groot deel van onze doelgroep woonachtig is en dus een substantieel deel van ons vastgoed staat; *op het terrein van wonen extra aandacht nodig is voor bijvoorbeeld de kwaliteit van de woningen, de betaalbaarheid en de manier waarop de woningen aansluiten op de doelgroep; *we vanuit wonen de kwaliteit van leven in onderlinge samenhang met zorg en welzijn (onder andere leefbaarheid, veiligheid) kunnen versterken.

In deze kernen en wijken nemen wij als netwerkorganisatie het initiatief. We zoeken de verbinding op met de gemeente, maatschappelijke partners en bewoners en komen samen tot een plan van aanpak. Essentieel van deze aanpak is dat elke partij doet of kan doen waar hij of zij goed in is. Dat betekent voor ons bijvoorbeeld dat we in onze rol blijven van volkshuisvester voor Barneveld; we nemen dus geen verantwoordelijkheden over. Voor onze bewoners betekent het dat ze een actievere rol gaan innemen. We stimuleren hen de verantwoordelijkheid te nemen om de kern of wijk waarin ze wonen vitaal te houden. Kortom, we initiëren en maken het mogelijk dat andere partijen precies dát doen wat in hun vermogen ligt. Daarnaast blijven we ons - conform onze portefeuillestrategie - inzetten voor een passende woningvoorraad in elke kern en wijk waar we bezit hebben.”

Voor de periode 2018-2022 zijn de ambities op hoofdlijnen door Woningstichting Barneveld als volgt omschreven:

“Op basis van onze missie en de omgevingsanalyse hebben we vier speerpunten geformuleerd. In volgorde van prioriteit gaat het om de volgende speerpunten:

1. Betaalbaarheid 2. Beschikbaarheid 3. Duurzaamheid en kwaliteit 4. Leefbaarheid en verbinding

Betaalbaarheid van het wonen voor onze doelgroepen staat centraal voor ons. Het is ons belangrijkste strategische doel. Bij de betaalbaarheid kijken we niet alleen naar de huur maar ook naar de energielasten. De totale woonlasten dienen betaalbaar te zijn voor onze huurders. Betaalbaarheid realiseren we door voldoende woningen aan te bieden met een huur onder de aftoppingsgrenzen. Dit zijn huurwoningen in de goedkope en de betaalbare prijsklassen. Verder zullen we de komende jaren een gematigd, inflatievolgend huurbeleid voeren. De energielasten willen we verlagen via duurzaamheidsmaatregelen. Met deze maatregelen maken we onze woningen energiezuiniger waardoor de woonlasten ook langs deze weg beperkt kunnen worden.

Beschikbaarheid Het aantal huishoudens zal de komende 10 jaar toenemen in Barneveld. Dat betekent dat wij ook zullen moeten groeien met onze woningvoorraad om te zorgen dat er genoeg sociale huurwoningen voor onze doelgroepen beschikbaar zijn. Het aantal lage inkomens kan daarnaast nog

gaan toenemen in de toekomst. Hier moeten we als woningcorporatie op voorbereid zijn. In de komende 5 jaren willen we al aan deze behoefte tegemoetkomen. Met de nieuwbouw zullen we ons vooral richten op 1-2 persoonshuishoudens om de verwachte groei van deze groep te kunnen opvangen. We streven daarbij naar zo veel mogelijk levensloopbestendige bouw. Verder zullen de huurwoningen in nieuwe projecten bijna energieneutraal gebouwd worden en willen we het gebruik van hernieuwbare energie mogelijk maken. We sorteren hierbij ook voor op gasloze woningen. Tevens zal onze woningvoorraad geschikt moeten zijn voor het groeiende aantal ouderen in de gemeente. Hiervoor is het noodzakelijk dat een deel van de bestaande woningen aan te passen zodat ouderen hier goed, prettig en veilig kunnen (blijven) wonen. We willen flexibel en levensloopbestendig bouwen. We streven ernaar de productie gefaseerd en gedoseerd in de markt te zetten. We streven ernaar de slaagkansen voor alle bewoners gelijk te houden. We doen onderzoek hoe momenteel de slaagkansen per groep zijn en hoe de gewenste evenwichtigheid in slaagkansen tussen de verschillende doelgroepen kunnen realiseren.

Duurzaamheid en kwaliteit Ons ambitieniveau is dat onze woningportefeuille in 2050 gemiddeld energieneutraal en gasloos is. We sluiten hierbij aan bij het nationale energieconvenant. In ons beleid gaan we daarbij uit van de Trias Energetica: we richten ons eerst op de bouwkundige schil van de woningen, vervolgens op de installaties in de woningen en ten derde op het gedrag van de bewoners. Op dit moment heeft onze woningvoorraad gemiddeld label B. Daarmee voldoen we al aan de doelstelling die voor 2020 geldt. De komende vier jaar zullen we vooral besteden aan experimenten om kennis en ervaring op te doen op welke wijze we onze energetische doelstellingen (energie-neutraal en gasloos) het beste kunnen realiseren. Verder zullen we de komende vier jaar vooral de bouwkundige schil aanpakken. Ondertussen, zo verwachten we, zullen nieuwe technische oplossingen beschikbaar komen. Na deze vier jaar zullen we versnellen met de uitvoering van ons beleid om de lange termijn doelstelling te realiseren. Naast technische ingrepen is het gedrag van bewoners, ongeacht het 'label' van de woning, altijd van grote invloed. Het investeren in bewonersgedrag is dus ook een maatregel die direct energiebesparing én dus woonlastenreductie oplevert. We willen zodanig maatregelen uitvoeren en het bewustzijn vergroten dat duurzaamheid bijdraagt aan betaalbaarheid.

Leefbaarheid en verbinding We streven naar leefbare en vitale wijken en kernen, met voldoende voorzieningen en ontmoetingsmogelijkheden. Samen met de huurders en maatschappelijke partners werken we aan schoon, heel, veilig en prettig wonen. Wij willen eraan bijdragen dat: de woningzoekende graag wil wonen in een huurwoning van de woningstichting; de zittende huurders de woning en de woonomgeving als prettig ervaren; de huurwoningen goed verhuurd worden of, indien van toepassing, goed verkocht kunnen worden.

Ons beleid verschilt per wijk of kern en wordt afgestemd op wat de bewoners nodig hebben. We kunnen dat niet alleen. Wij zien onze rol als de verbinder van bewoners en maatschappelijke partners die werkzaam zijn in de wijk of kern."

4.2 Pluspunten ambities

A. Pluspunten die de methodiek 6.0 benoemd

Hieronder worden diverse punten weergegeven die de visitatiemethodiek als pluspunten beschouwd:

- compleetheid en onderbouwing van de ambities in relatie tot o.a. de lokale volkshuisvesting, DAEB/niet-DAEB scheiding, portefeuillestrategie, convenanten.
- de hoogte van de ambities in relatie tot de gesignaleerde lokale problematiek en de eigen mogelijkheden. De corporatie zoekt, ook bij beperkte eigen mogelijkheden, bijvoorbeeld toch zeer creatief naar verantwoorde oplossingen voor lokale opgaven.
- het actualiseren
Ambities en doelstellingen zijn regelmatig geactualiseerd.

5. Prestaties Woningstichting Barneveld

TABEL 1: Het bezit van Woningstichting Barneveld

# = aantal woningen	2015	2016	2017	2018
# Huurwoningen	3.886	3.895	3.913	3.933
# Onzelfstandige wooneenheden	191	24	37	34
# Intramuraal (zorgvastgoed)	0	188	189	187
# Totaal woongelegenheden	4.077	4.107	4.139	4.154
% Eengezinswoningen	59%	58%	59%	59%
% Meergezinsetagebouw zonder lift t/m 4 lagen	11%	12%	11%	10%
% Meergezinsetagebouw met lift	25%	25%	25%	26%
% Hoogbouw	0%	0%	0%	0%
% Onzelfstandig + intramuraal	5%	5%	5%	5%
# Garages	85	85	87	87
# Maatschappelijk vastgoed	0	3	3	3
# Bedrijfsruimten / winkels DAEB	8	0	0	0
# Bedrijfsruimten / winkels niet-DAEB	16	16	15	13
# Overig bezit	0	0	0	0

Verhuureenheden ongewogen

4.186 4.211 4.244 4.257

Bronnen: 2015 t/m 2017 dVi; 2018 gegevens corporatie
Cijfers 2018 zijn conform de concept jaarrekening - dit is exclusief 22 nieuwbouwwoningen (deelopleveringen) uit twee projecten die in december 2018 zijn opgeleverd. Deze woningen maken deel uit van twee projecten waarvan de rest van de woningen begin 2019 worden opgeleverd. Deze projecten, met alle woningen, worden volledig in 2019 verantwoord.

TABEL 2: Mutaties in het bezit van Woningstichting Barneveld

	2015	2016	2017	2018
Individueel verkocht	51	18	13	20
Collectief verkocht	0	0	0	0
Gesloopt	6	28	0	0
Nieuwbouw	32	76	55	36
Aankoop	1	0	0	0

Bronnen: 2015 t/m 2017 dVi; 2018 gegevens corporatie
Cijfers 2018 zijn conform de concept jaarrekening - dit is exclusief 22 nieuwbouwwoningen (deelopleveringen) uit twee projecten die in december 2018 zijn opgeleverd. Deze woningen maken deel uit van twee projecten waarvan de rest van de woningen begin 2019 worden opgeleverd. Deze projecten, met alle woningen, worden volledig in 2019 verantwoord.

TABEL 3: Huurklassen in het bezit van Woningstichting Barneveld (excl. onzelfstandig en extramuraal)

	2015	2016	2017	2018
goedkoop	417 (11%)	430 (11%)	381 (10%)	386 (10%)
betaalbaar laag	2.864 (74%)	2.867 (74%)	2.960 (76%)	2.862 (73%)
duur t/m lib.grens	421 (11%)	412 (11%)	391 (10%)	515 (13%)
duur boven lib.grens	184 (4%)	186 (4%)	181 (4%)	170 (4%)
totaal	3.886	3.895	3.913	3.933

Bron: 2015 t/m 2017 dVi; 2018 gegevens corporatie

TABEL 4: Uitvoering Staatssteunregeling door Woningstichting Barneveld

Staatssteennorm (EU-toewijzingsnorm)

Woningcorporaties moeten per 1 januari 2016 minstens 90% van de vrijkomende sociale huurwoningen toewijzen aan mensen met een inkomen tot xx. Ten minste 80% moet gaan naar huishoudens met een inkomen tot xx. De liberalisatiegrens (de grens die bepaalt of een woning in de sociale of vrije sector valt) is tot en met 2018 € 710,68.

	2015	2016	2017	2018
Aantal aangegane huurovereenkomsten sociale huur	290	285	286	270
Afgesloten huurovereenkomsten binnen de EU-norm (de 80%)	273 (94%)	271 (95%)	266 (93%)	256 (95%)
Afgesloten huurovereenkomsten binnen de EU-norm (de 80-90%)	1 (1%)	7 (2,5%)	5 (2%)	3 (1%)
Afgesloten huurovereenkomsten binnen de EU-norm (de 90-100%)	16 (5%)	7 (2,5%)	15 (5%)	11 (4%)
Oordeel Aw	akk	Niet akk.	voldoet	

Bronnen: 2015 t/m 2017 dVi 5.8 onder 3; 2018 gegevens corporatie
 Oordeelsbrief Aw staatssteun (2015 brief aw d.d. 30-11-16; 2016 brief aw d.d.30-11-17; 2017 brief Aw d.d. 26-11-18 (ibabs 4.65.2)

TABEL 5: Uitvoering Passend toewijzen door Woningstichting Barneveld

Passend toewijzen

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

	2015	2016	2017	2018
Aantal toewijzingen	n.v.t.	n.v.t.	280	195
Passend toegewezen (absoluut # en in % van aantal toewijzingen)	n.v.t.	n.v.t.	280 (100%)	195 (100%)
Oordeel Aw	n.v.t.	n.v.t.	voldoet	

Bronnen: dVi 2017 5.8, onder 1; Oordeelsbrief Aw staatssteun 2017 d.d. 26-11-2018; gegevens corporatie

TABEL 6: Huurverhoging door Woningstichting Barneveld

	2015	2016	2017	2018
Rijksbeleid: maximale huursomstijging (exclusief huurharmonisatie in 2014, 2015 en 2016, inclusief huurharmonisatie in 2017)	4,0%	1,9%	1,0%	2,4%
Gemiddelde huurverhoging corporatie	1,8%	0,95%	0,48%	1,4%
Gemiddelde huurprijs per huurwoning (vanaf 2017 alleen DAEB)	€ 536	€ 544	€ 532	€ 545

Bronnen:

*huurverhoging wordt meestal benoemd in het jaarverslag van de corporatie (geldt voor elk jaar)

*4 dVi 2017 2.2 B2 2^e tabel 3^e kolom
jaarverslagen

TABEL 7: Huurachterstand en ontruiming door Woningstichting Barneveld

	2015	2016	2017	2018
Norm huurachterstand (%)	0,8%	0,8%	0,8%	0,8%
Huurachterstand in % van de totale jaarhuur	1,23%	1,34%	1,30%	1,35%
Ontruiming n.a.v. huurachterstand	12	5	4	0

Bronnen: Normen: jaarverslagen corporatie; dVi; en gegevens corporatie

TABEL 8: Leeftijd van het bezit

Per categorie in % van totaal	2015	2016	2017	2018
Vooroorlogse woningen	31	3	3	3

	1%	0%	0%	0%
Jaren 45-59	512	508	506	503
	13%	12%	12%	12%
Jaren 60-69	480	477	477	476
	12%	12%	12%	12%
Jaren 70-79	806	802	802	800
	20%	20%	20%	19%
Jaren 80-89	560	557	554	552
	13%	13%	13%	13%
Jaren 90-99	563	563	563	562
	13%	14%	14%	14%
Jaren 00-09	768	765	761	756
	19%	19%	18%	18%
Jaren 10-19	357	432	473	503
	9%	10%	11%	13%
totaal	4.077	4.107	4.139	4.154

Bronnen: 2015 t/m 2017 dVi; 2018 gegevens corporatie

TABEL 9: Conditie score van het bezit

n.v.t.

Per categorie in % van totaal	2015	2016	2017	2018
Score 1	*	**	***	****
Score 2	*	**	***	****
Score 3	*	**	***	****
Score 4	*	**	***	****
Score 5	*	**	***	****
Score 6	*	**	***	****

Bronnen: n.v.t.

TABEL 10: Onderhoud & verbetering Aedes Benchmark

	2017	2018
Letter Onderhoud & verbetering	-	A
Instandhoudingsindex	A	A
Technische woningkwaliteit	A	A
Ervaren woningkwaliteit	-	A

Bronnen: Aedes Benchmark 2017 en 2018

TABEL 11: Huurdersoordeel Aedes Benchmark

	2015	2016	2017	2018
Letter Huurdersoordeel	B	A	B	B

Deelscore nieuwe huurders	C	C	C	C
Deelscore huurders met een reparatie-verzoek	B	A	A	B
Deelscore vertrokken huurders	B	A	B	C

Bronnen: Aedes Benchmark 2014-2018

TABEL 12: Energie-index bezit Woningstichting Barneveld

Energieprestatie (woningen)	2015	2016	2017	2018
Label A (EI= 0,8-1,2)	15,8%	20,2%	36,8%	40,3%
Label B (EI= 1,2-1,4)	32,2%	30,5%	18,8%	18,2%
Label C (EI= 1,4-1,8)	33,3%	31,8%	33,8%	31,9%
Label D (EI= 1,8-2,1)	14%	13,1%	4,5%	4,6%
Label E (EI= 2,1-2,4)	2,4%	1,7%	3,4%	2,9%
Label F (EI= 2,4-2,7)	0,7%	0,6%	1,7%	1,4%
Label G (EI > 2,7)	0,4%	0,3%	1%	0,7%
Onbekend	1,2%	1,8%	-	-

Bronnen: 2015 en 2016 dVi; 2017 jaarverslag; en 2018 gegevens corporatie

TABEL 13: Duurzaamheid Aedes Benchmark

	2015	2016	2017	2018
Letter Duurzaamheid	-	-	A	A
Deelletter energetische prestatie	-	-	A	A
Deelletter CO 2 uitstoot	-	-	B	B

Bronnen: Aedes Benchmark 2017 en 2018

TABEL 14: Toewijzingen aan statushouders

	2015	2016	2017	2018
Toewijzingen aan vergunninghouders	27	56	28	45

Bronnen: 2015, 2016 en 2018: gegevens corporatie; 2017 dVi

Reputatie Quotiënt Model Woningstichting Barneveld

Emotionele aantrekkelijkheid		
Sympathie	7,3	7,2
Waardering en respect	7,1	
Vertrouwen	7,3	
Producten en diensten		
Staat garant voor haar producten en diensten	7,3	7,2
Kwaliteit	7,2	
Innovatief	6,7	
Prijs / waardeverhouding	7,6	
Visie en leiderschap		
Sterk leiderschap	6,7	7,0
Inspirerende visie	7,4	
Herkent en benut marktkansen	7,1	
Werkomgeving		
Goed georganiseerd	6,8	7,2
Aantrekkelijke werkgever	7,4	
Goed gekwalificeerd personeel	7,3	
Maatschappelijke verantwoordelijkheid		
Milieubewust	7,6	7,5
Hoge standaard voor omgang met personeel	7,4	
Financiële performance		
Financiën op orde	8,3	8,0
Presteert beter dan collega corporaties	7,8	
Goede vooruitzichten voor de toekomst	7,9	

Waardering netwerk Woningstichting Barneveld

Woningstichting Barneveld is deelnemer in het tripartite overleg samen met de gemeenten en de huurders-vertegenwoordiging. Samen werken zij aan het realiseren van beoogde maatschappelijke effecten die zijn vastgelegd in de prestatieafspraken. Aan de deelnemers van het tripartite overleg is in de enquête ook gevraagd hun waardering te geven aan deze samenwerking, gericht op alle drie de partijen in plaats van alleen Woningstichting Barneveld. Dit maakt de beoordeling van Woningstichting Barneveld door de belanghebbenden wat minder eenrichtingsverkeer. Want de resultaten zijn natuurlijk van meer factoren afhankelijk dan alleen de prestaties van de corporatie, maar ook van de inbreng en bijdrage van de andere partners. Het bestuur en management van Woningstichting Barneveld heeft zelf ook de samenwerking beoordeeld. Zo ontstaat een evenwichtig beeld. Hiervoor is gebruik gemaakt van vragen gebaseerd op het promotieonderzoek van Pieterjan van Delden naar "Sterke Netwerken"³.

Van Delden maakt een onderscheid in:

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

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

Bij alle partijen in het netwerk is een groot urgentiebesef om de vraagstukken die spelen te agenderen	7,0
De overheid (gemeente) neemt het initiatief en voert de regie	6,0
Er worden extra middelen (subsidie) beschikbaar gesteld om vraagstukken op te lossen	7,2
Er is duidelijk sprake van een gezamenlijke voorbereiding en draagvlak bij alle partners	7,6
De samenwerkingsdoelen zijn gezamenlijk bepaald	7,6
Indien nodig wordt de methodiek en werkprocessen gezamenlijk effectief uitgewerkt	7,7
Indien nodig worden voorzieningen ter ondersteuning van de praktische samenwerking gerealiseerd	7,3
De medewerkers die bij de samenwerking worden ingezet beschikken over voldoende pionierskwaliteiten	7,5
Er is constant aandacht voor het verder ontwikkelen van de samenwerking tussen de partners	6,9
In de uitvoering is sprake van een resultaatgericht samenspel tussen de betrokken medewerkers	7,1
Er is een effectieve structuur van verantwoordelijkheden en overleg	7,4
Er is bestuurlijke bereidheid en bestuurskracht om knopen door te hakken	7,5

³ Sterke Netwerken, Pieterjan van Delden, Uitgeverij Van Gennepe BV, 2009

In het samenwerkingsverband wordt effectief feedback gegeven en op de feedback wordt geacteerd	6,8
In de samenwerking zijn alle relevante partners betrokken	7,9
De deelnemers aan het overleg weten -indien nodig- elkaar ook buiten het overleg te vinden	8,1
Het samenwerkingsverband is vervlochten in de organisatie en de bedrijfsprocessen van de organisaties	7,7
Totaal	7,3