



# Visitatierapport

Woningbouwvereniging Heerjansdam  
2016-2019



15 december 2020

Visitatiecommissie

Jan van der Moolen, voorzitter

Evelien van Kranenburg-Haagsma, secretaris

## Voorwoord

Visitatie is een instrument voor het afleggen van verantwoording over maatschappelijke prestaties van woningcorporaties. Daarnaast biedt dit instrument een spiegelfunctie 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 woningcorporaties 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 geobjectiveerd oordeel geeft over het maatschappelijk presteren van de corporatie. Dit oordeel vormt zich door de prestaties en de ambities in de visitatieperiode 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, waarbij gekeken wordt naar de strategievorming en de sturing, de maatschappelijke rol van de raad van commissarissen en de externe legitimatie en verantwoording.

De Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, die op 1 juli 2009 is opgericht, heeft als doel een geobjectiveerd 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. Voor corporaties kleiner dan 1.000 vhe geldt een aangepaste (eenvoudiger) methodiek die voor corporaties kleiner dan 500 vhe nog verder is vereenvoudigd

Cognitum is geaccrediteerd door de Stichting Visitaties Woningcorporaties Nederland.

Dit rapport betreft de visitatie van Woningbouwvereniging Heerjansdam over de periode 2016-2019.

## Inhoud

<b>Voorwoord</b>	<b>2</b>
<b>Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties</b>	<b>5</b>
<b>1      <b>Overzicht beoordeling maatschappelijke prestaties</b></b>	<b>6</b>
1.1    Terugblik op de vorige visitatie	6
1.2    Recensie	7
1.3    Integrale scorekaart	9
1.4    Samenvatting	10
1.5    SWOT	11
<b>2      <b>Woningbouwvereniging Heerjansdam</b></b>	<b>12</b>
<b>Deel 2: Beoordelingen met toelichting, per perspectief</b>	<b>13</b>
<b>3      <b>Presteren naar Opgaven en Ambities</b></b>	<b>14</b>
3.1    Beoordelingskader	14
3.2    Beschrijving van de prestatieafspraken	14
3.3    Relevante ontwikkelingen	15
3.4    Kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces	15
3.5    Beoordeling feitelijke prestaties	18
3.6    Beoordeling van de ambities	20
3.7    Bewonderpunten en verwonderpunten	22
3.8    Totale beoordeling opgaven en prestaties	22
<b>4      <b>Presteren volgens Belanghebbenden</b></b>	<b>23</b>
4.1    Beoordelingskader	23
4.2    Werkwijze	23
4.3    Belanghebbenden in het werkgebied	23
4.4    Belanghebbenden over Woningbouwvereniging Heerjansdam	24
4.5    De reputatie van Woningbouwvereniging Heerjansdam	27
4.6    Bewonderpunten en verwonderpunten	28
<b>5      <b>Presteren naar vermogen</b></b>	<b>29</b>
5.1    Beoordelingskader	29
5.2    Relevante ontwikkelingen	29
5.3    Basisinformatie	29
5.4    Vermogensinzet	30
5.5    Bewonder- en verwonderpunten	31
<b>6      <b>Governance</b></b>	<b>32</b>
6.1    Beoordelingskader	32
6.2    Korte beschrijving governance-structuur	32
6.3    Relevante ontwikkelingen	32
6.4    Strategievorming en sturing op prestaties	32
6.5    Maatschappelijk rol raad van commissarissen	33
6.6    Externe legitimering en verantwoording	34
6.7    Bewonderpunten en verwonderpunten	35
6.8    Totale beoordeling Governance	36

<b>7</b>	<b>Bijlagen</b>	<b>37</b>
	Positionpaper	38
	Overzicht geraadpleegde personen	44
	Korte cv's visitatoren	45
	Onafhankelijkheidsverklaringen	46
	Meetschaal	47
	Werkwijze visitatiecommissie	48
	Bronnenoverzicht	49
	Reputatie-Quotient	50
	Uitgebreid overzicht prestaties	51

## **Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties**

# 1 Overzicht beoordeling maatschappelijke prestaties

## 1.1 Terugblik op de vorige visitatie

Woningbouwvereniging Heerjansdam is over de periode 2011 – 2015 gevisiteerd. In dat rapport is de Woningbouwvereniging Heerjansdam getypeerd als een organisatie met een grote betrokkenheid bij en toewijding voor Heerjansdam en haar inwoners. Er is sprake van intensieve contacten met huurders en de organisatie is goed benaderbaar. De grote impact op het dorp Heerjansdam blijkt onder meer uit het in 2016 in de huidige visitatieperiode opgeleverde woon-zorgcomplex Midden-Inn. Daarmee leverde Woningbouwvereniging Heerjansdam een belangrijke bijdrage aan zowel het wonen als aan de centrumfunctie van het dorp. Ook de relatie met haar belanghebbenden werd in de vorige periode als goed omschreven. Voor wat betreft de besturingscyclus werd opgemerkt dat deze vooral tussen de oren zit van bestuur en raad van commissarissen. De formele uitwerking van diverse zaken was nog bescheiden. De raad van commissarissen kende een goede balans tussen de rollen van toezichthouder en klankbord. Tenslotte was de financiële uitgangspositie goed en werd er zorgvuldig met de geldmiddelen omgegaan.

De visitatiecommissie gaf destijds een aantal verbeter suggesties mee. Dat betrof drie hoofdpunten: het expliciteren van de ambities, het uitwerken van de vastgoedsturing en het verbeteren van de legitimatie en openbare verantwoording. Voor het expliciteren van de ambities gaf de visitatiecommissie mee om zaken schriftelijk vast te leggen waardoor de verbinding tussen missie en kernwaarden en de meerjarenbegroting explicieter kon worden. Belanghebbenden kunnen in een eerder stadium betrokken worden en gevraagd werd om te anticiperen op toekomstige ontwikkelingen vanuit de eigen schaal en identiteit. Voor het uitwerken van de vastgoedsturing werd aangegeven om deze te formaliseren en belanghebbenden te laten zien wat er mee wordt beoogd. Ten aanzien van de legitimatie en openbare verantwoording werd gevraagd om naast de algemene ledenvergadering ook jaarlijks een belanghebbendenbijeenkomst te houden en meer in het algemeen dat Woningbouwvereniging Heerjansdam meer laat zien waar ze voor staat en in de toekomst wenst te staan.

De huidige visitatiecommissie heeft kunnen constateren dat alle genoemde punten serieus opgepakt en uitgewerkt zijn. Dat komt onder meer tot uiting in het in 2018 verschenen Ondernemingsplan 2018 – 2023 en het in 2019 verschenen document 'De toekomst van ons bezit'. Dit laatste mooie en bondige plan is de basis voor de vastgoedsturing voor de komende jaren. Het kwam tot stand na een uitvoerige kwalitatieve evaluatie van het woningbezit en is besproken met alle belanghebbenden. Ook is in de afgelopen periode een interactieve en actuele website ontwikkeld en wordt onder alle huurders 4 keer per jaar de nieuwsbrief "Wonen in Heerjansdam" verspreid. De huidige visitatiecommissie kan niet anders constateren dan dat bestuur en raad van commissarissen serieus uitwerking hebben gegeven aan de verbeterpunten.

## 1.2 Recensie

### **Bovenal nuchter**

Woningbouwvereniging Heerjansdam is in 1919 opgericht en kent sinds die oprichting een heldere missie: betaalbare, sobere maar goed onderhouden woningen aanbieden in het dorp Heerjansdam. Het is de visitatiecommissie duidelijk geworden dat die missie goed geslaagd is en dat de Woningbouwvereniging een centrale rol speelt in het dorp. Niet alleen door de kwaliteit van het woningbezit en de strategische toevoegingen maar ook als partij in het bewaken van de leefbaarheid en als spil in de vele lokale activiteiten. En dat is met het opgaan van het dorp Heerjansdam in de gemeente Zwijndrecht niet veranderd. Natuurlijk was er destijds verzet tegen het opgaan in een groter bestuurlijk geheel en onwillekeurig moet je dan denken aan het bekende dorpje uit de strip Astérix en Obelix. Maar hier is geen sprake van strijd tegen het grote geheel, maar juist van borgen en in stand houden van het eigene van Heerjansdam. Dat gebeurt met grote betrokkenheid, loyaliteit en creativiteit, maar bovenal met nuchterheid. En daarbij sluit men de ogen niet voor wat uit de omgeving gevraagd wordt zoals bij de huisvesting van urgente doelgroepen en statushouders. De visitatiecommissie vond het mooi en hartverwarmend om te zien hoe alle direct aan de Woningbouwvereniging gelieerde mensen hun betrokkenheid uitstraalden en omzetten in activiteiten. Daarmee komt de Woningbouwvereniging wel heel dicht bij wat de wetgever uit 1901 voor ogen stond: sociale huisvesting is een zaak “die door de burger in beweging moet worden gebracht en gehouden”. Dat lukt in Heerjansdam erg goed en dat is een groot compliment voor bestuur, medewerkers, raad van commissarissen en de huurdersvertegenwoordiging.

### **Ambassadeur voor de gemeente**

In zijn Position paper geeft het bestuur aan dat Woningbouwvereniging Heerjansdam werkt vanuit een vijftal waarden: samen, sociaal, lokaal betrokken, duurzaam en dichtbij. Deze kernwaarden geven de basis voor het inrichten van de klantprocessen. Maar ook in de relatie naar de Dorpsraad, diverse verenigingen, het kerkbestuur en de gemeente worden deze waarden uitgedragen. Het bestuur van de Woningbouwvereniging doet dat in de ogen van haar belanghebbenden bevlogen en gedreven, maar ook slim en handig. De schaal is natuurlijk een beperkende factor. Zo is nieuwbouw in feite een maatje te groot. Een mooi voorbeeld van hoe ondanks de schaalbeperking gewerkt wordt, was de totstandkoming van het woon-zorgcomplex Midden-Inn. De wijze waarop Woningbouwvereniging Heerjansdam dit project door haar opstelling en verkoop van de grond mede mogelijk heeft gemaakt en dat ook enthousiast uitdroeg, maakt dat de gemeente de Woningbouwvereniging als een ambassadeur van dit project zag hoewel er geen direct eigen belang meer mee gemoeid was. Maar het lokale belang van het dorp werd op deze manier wel gehonoreerd: en koopwoningen voor starters en een woon-zorgcomplex voor senioren. Aan beide was grote behoefte. Tegelijk werd er een hart gegeven aan het dorp. En dat was en is goed zichtbaar.

### **Waardering door partijen**

De lokale opgave zit dus niet in de nieuwbouw, maar vooral in het beheer van het woningbezit en de daaraan gekoppelde vragen rond verduurzaming, betaalbaarheid en de leefbaarheid. Het zijn deze 3 thema's die ook terugkomen in de prestatieafspraken. Woningbouwvereniging Heerjansdam is daar actief medespeler net als haar Huurdersraad. In die prestatieafspraken worden afspraken gemaakt voor de lange termijn, de zogeheten PALT-afspraken. Daarnaast is sprake van een commissie voor de aanpak van speciale problemen en nog één over het herzien van bepaalde buurten. Voor de Huurdersraad geldt dan ook nog dat er een overkoepelende huurdersvertegenwoordiging voor de Drechtsteden is waarin zij participeert. Daar wordt met veel enthousiasme invulling aan gegeven, hetgeen bij de visitatiecommissie veel respect en waardering opriep. Er is sprake van korte lijnen. Dus kan er snel invulling gegeven worden aan wat leeft en gevraagd wordt. En die invulling, ook bij de prestatieafspraken, kan op veel waardering rekenen van de direct betrokkenen.

### **Leefbaar, betaalbaar en duurzaam**

De ambities voor de komende jaren op het terrein van wonen liggen vooral in het waarborgen van de leefbaarheid en het combineren van woningverbetering en verduurzaming van de woningen. Ten behoeve

daarvan is een evaluatie van de kwaliteit van het woningbezit uitgevoerd. Deze diende vervolgens als basis voor het in 2019 verschenen document “De toekomst van ons bezit”. In dit document worden keuzes voor de toekomst gemaakt met het oog op de lokale, regionale en landelijke ontwikkelingen op gebied van vergrijzing, regelgeving, verduurzaming en andere maatschappelijke trends. Er is een wensportefeuille geformuleerd en zowel de verbetering, verduurzaming en onderhoudsprocessen zijn daarop gebaseerd. Verkoop van woningen wordt niet overwogen, gelet op de ontwikkelingen op de woningmarkt. Op terrein van wonen en zorg is sprake van een goede samenwerking met zorgorganisatie Aafje voor het leveren van aanvullende dienstverlening. Men is daarnaast bewust bezig na te denken over de strategische transformatie van verouderd bezit (kleine eengezinswoningen en ‘duplex’ woningen). Woningbouwvereniging Heerjansdam wil tenslotte ook bijdragen aan het levensvatbaar houden van bestaande voorzieningen in het dorp. De visitatiecommissie kan slechts constateren dat Woningbouwvereniging Heerjansdam niet alleen goede bijdragen levert aan de kwaliteit van leven en wonen in het dorp Heerjansdam, maar ook dat het gaat om door alle belanghebbenden gewaardeerde bijdragen.

### **Toezicht en klankbord**

Mooi was ook om te ervaren dat de 4 leden van de raad van commissarissen zeer betrokken waren en allen bewust hadden gekozen voor een kleine corporatie. Het geeft ook energie, zoals ze dat zelf duiden. Er is in de ogen van de visitatiecommissie sprake van een goede kwaliteit, diversiteit en samenstelling. De belangrijkste invalshoeken worden in de raad afgedekt. De raad zoekt een goede balans, waarbij een grote nadruk ligt op de klankbordrol. Naast de strategische sessies over de aanpak van het woningbezit is men ook bewust van het risico van de schaal. Hoewel er pogingen zijn gedaan om tot een fusie verleid te worden, is men daar in 2018 bewust niet op ingegaan. De onafhankelijkheid wordt van groot belang gevonden en tegelijk houdt de raad de vinger aan de pols. In 2021 wordt weer een strategische sessie gehouden over de toekomst. Daarnaast is de raad actief betrokken bij keuzes voor aanpak van het woningbezit en initieert de raad zelf thema’s die de verduurzaming raken en die de mogelijke kwetsbaarheid kunnen verminderen. Ook de kwartaalrapportages zijn de afgelopen jaren veranderd op initiatief van de raad: van vooral cijfermatig naar veel meer tekst en uitleg van het waarom van beslissingen en positionering. De raad heeft de ambitie een goede sparringpartner te zijn van het bestuur. In de ogen van de visitatiecommissie doet hij dat goed en zorgvuldig en biedt meerwaarde voor de organisatie als geheel.

### **De uitdaging**

Bestuur, raad van commissarissen en Huurdersraad zijn terecht de mening toegedaan dat Woningbouwvereniging Heerjansdam een toegevoegde waarde heeft voor het dorp waar ze werkzaam is. Dat wordt ook erkend door de gemeente Zwijndrecht, collega corporaties en partijen die met de Woningbouwvereniging samenwerken. Problemen worden vroegtijdig gesignaleerd, zowel bij individuele huurders als in straten en wijken. En de lijnen zijn kort. Klachten en problemen zijn snel verholpen en onduidelijkheid is snel weggewerkt. Maar het speelveld verandert, denk aan de enorme hoeveelheid regelgeving sinds 2015. En ook de woningmarkt verandert. Beide veranderingen vragen veel tijd, kennis en inzet van bestuur en raad van commissarissen. De sleutel voor zelfstandig voortbestaan zit in de bereidheid van mensen om zich in te zetten: betrokken, deskundig, loyaal, bevoegen en bovenal nuchter. De visitatiecommissie vindt Woningbouwvereniging Heerjansdam een mooie parel in de Nederlandse sociale volkshuisvesting. Zij hoopt dat dit nog lange tijd kan doorgaan.

### **Aandachtspunten**

1. Zorg voor een goede balans tussen enerzijds de vereiste verzakelijking in processen en sturingsinformatie en anderzijds de spontaniteit en snelheid voortkomend uit de kleine schaal en het werkzaam zijn in een dorp
2. Houdt de jaarlijkse strategie dag van bestuur en raad van commissarissen in stand en betrek daarbij de inzet enerzijds en wat gevraagd wordt anderzijds



3. Blijf waar mogelijk de samenwerking zoeken op de verschillende terreinen van zorg, verduurzaming en leefbaarheid
4. Betrek in het risicomanagement de voortschrijdende veroudering van het bezit in relatie tot zowel de financiële mogelijkheden als de ontwikkelingen in de woningmarkt
5. Denk serieus na over de vraag wat te doen als sommige personen om welke reden dan ook minder of zelfs in het geheel niet meer inzetbaar zijn. Verjonging van het kader is een aandachtspunt
6. De ingezette ontwikkeling om niet meer alles in het hoofd te hebben van met name de bestuurders en meer aan het papier toe te vertrouwen kan verder ontwikkeld worden.

### 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	8	7,3	75%	<b>7,5</b>
Ambities in relatie tot de opgaven					8	25%	
Presteren volgens belanghebbenden							
	Thema				gemiddelde	weging	eindcijfer
	1	2	3	4			
Maatschappelijke prestaties	8,4	8,3	7,7	9,1	8,4	50%	<b>8,7</b>
Relatie en communicatie					9,1	25%	
Invloed op beleid					9,0	25%	
Presteren naar vermogen							
						weging	eindcijfer
Vermogensinzet						100%	<b>7</b>
Governance							
					gemiddelde	weging	eindcijfer
Strategievorming en prestatie sturing	Strategievorming				7	33%	<b>7,3</b>
	Prestatie sturing						
Maatschappelijke rol RvC					8	33%	
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie				7	33%	
	Openbare verantwoording						

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

1. Betaalbaarheid en beschikbaarheid voor de doelgroep
2. Realisatie van een energiezuinige woningvoorraad
3. Huisvesting van urgente doelgroepen
4. Wonen met zorg en ouderenhuisvesting

In dit visitatierapport is de voorgeschreven meetschaal gehanteerd, conform de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties Versie 6.0. De meetschaal 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 Woningbouwvereniging Heerjansdam over de periode 2016-2019 heeft plaats gevonden aan de hand van de visitatiemethodiek 6.0. De interviews met interne en externe belanghebbenden vonden plaats in oktober 2020.

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

### **Presteren naar Opgaven en Ambities: 7,5**

Ondanks de schaal weet Woningbouwvereniging Heerjansdam zich een loyaal medespeler te maken in het proces van prestatieafspraken en dat geldt ook voor de huurdersorganisatie. Dat vindt de commissie mooi en opvallend. Op de relevante terreinen evenaart de Woningbouwvereniging de gemaakte afspraken en op het onderdeel "wonen met zorg en ouderenhuisvesting" heeft de commissie vanwege de ontwikkelde plannen en realisatie daarvan en de uitwerking daarvan op het gehele dorp, een 8 gegeven. Het gaat om het woonzorg complex Midden-Inn waarmee voorzien werd in de behoefte aan seniorenwoningen met aanvullende dienstverlening. En tegelijk werd dit gerealiseerd in het hart van het dorp wat de leefbaarheid sterk bevorderde. Ook de medewerking aan een project koopwoningen voor starters door verkoop van grond aan de gemeente illustreert dat Woningbouwvereniging Heerjansdam breder kijkt naar het thema beschikbaarheid. Op de thema's betaalbaarheid en beschikbaarheid, verduurzaming en huisvesting bijzondere doelgroepen werd een 7 gegeven, op het thema wonen met zorg en ouderenhuisvesting een 8. Aan ambities ontbreekt het bij Woningbouwvereniging Heerjansdam niet. Die ambities worden na zorgvuldige afweging met consultatie van betrokkenen ook gerealiseerd en dat alles binnen de wettelijke kaders en financiële ratio's van Aw en WSW. De commissie vindt het mooi om te zien hoe betrokkenheid, bevolgenheid en nuchterheid gecombineerd kunnen worden met mooie resultaten.

### **Presteren volgens Belanghebbenden: 8,7**

De belanghebbenden zijn over bijna alle thema's zeer lovend over de plannen en realisaties daarvan door Woningbouwvereniging Heerjansdam. Alleen het thema "huisvesting van urgente doelgroepen" scoort wat lager met een 7,7. Dat lijkt vooral beïnvloed te worden door de effecten die de dorpsbewoners merken van een uitvoeren van de wettelijke taakopdracht: door beleid en regelgeving komen er steeds meer mensen met een rugzakje en dat zijn veelal bewoners van buiten het dorp. Maar de andere onderdelen scoren erg goed met ruime achten en zelfs een 9. Ook de relatie en de communicatie scoren beide erg mooi met een (dikke) 9. Het beeld wordt bevestigd in het niet tot de methodiek van visitaties behorende reputatie onderzoek: ook hier wordt gemiddeld een 8,9 gescoord.

### **Presteren naar Vermogen: 7**

De visitatiecommissie heeft met respect gezien hoe de afgelopen jaren naast de vele verplichte nummers uit de regelgeving, de Woningbouwvereniging ook in staat is geweest haar eigen beleid te formuleren en dat toegespitst heeft op de lokale problematiek van Heerjansdam. Daarbij zijn uitdrukkelijke keuzes gemaakt over de aanpak van de verduurzaming, de toekomstige woningverbetering en de betaalbaarheid. Mooi vindt de commissie ook hoe bij de totstandkoming van het nieuwe beleid alle belanghebbenden betrokken zijn. Dat is terug te zien in de waardering voor de rol en positie van Woningbouwvereniging Heerjansdam door huurders, gemeente Zwijndrecht en diverse andere stakeholders. De aandacht voor de inzet van het vermogen is strategisch bepaald: de bouw van het complex Midden-Inn voor ouderen met aanvullende dienstverlening op het terrein van de zorg was gewenst en werd opgepakt, maar de bouw van koopwoningen is geen taak en in dat kader werd de grond onder voormalig woningbezit verkocht aan de gemeente om een project koop voor starters mogelijk te maken. Het vermogen wordt daarnaast vooral ingezet op de verduurzaming van het woningbezit en de betaalbaarheid, De Woningbouwvereniging is zowel qua motivering als qua verantwoording zodanig bezig, dat de commissie dit onderdeel met een 7 heeft gewaardeerd.

### Governance: 7,3

Voor de strategievorming geldt dat de combinatie van de kwalitatieve analyse van het woningbezit en de daarop gebaseerde onderhoudsraming voor de komende jaren, het nieuwe ondernemingsplan tot 2023 en de visie op de toekomst, maken dat Woningbouwvereniging Heerjansdam haar taken serieus invulling geeft en de stukken getuigen van een hoge mate van professionaliteit. Voor wat betreft de sturing geldt dat er sprake is van een complete wijze van terugkoppelen en informeren om bij te kunnen sturen. De relatie tussen verantwoording en de vooraf gestelde doelen is helder terug te vinden en de onderbouwing van de in het ondernemingsplan en visiedocument gemaakte keuzes, is mede met het oog op de schaal gewoon erg goed te noemen. De maatschappelijke oriëntatie van de raad van commissarissen is goed. Hij is zich bewust van de noodzaak van een goede vastgoedsturing en van de aanpak van de verduurzaming. Ook is hij zich bewust van de aanpak van een tweetal wijken in de nabije toekomst als het gaat om sloop/nieuwbouw of renovatie en verduurzaming. Dit raakt zowel de sociale problematiek in die wijken, maar ook de bredere vraag naar de woningbehoefte in relatie tot de vergrijzing en de noodzaak woningen voor starters beschikbaar te willen hebben. De raad is actief in het benoemen van al die thema's en vervult een goede klankbordrol. De externe legitimatie en openbare verantwoording scoren beide een 7.

### 1.5 SWOT

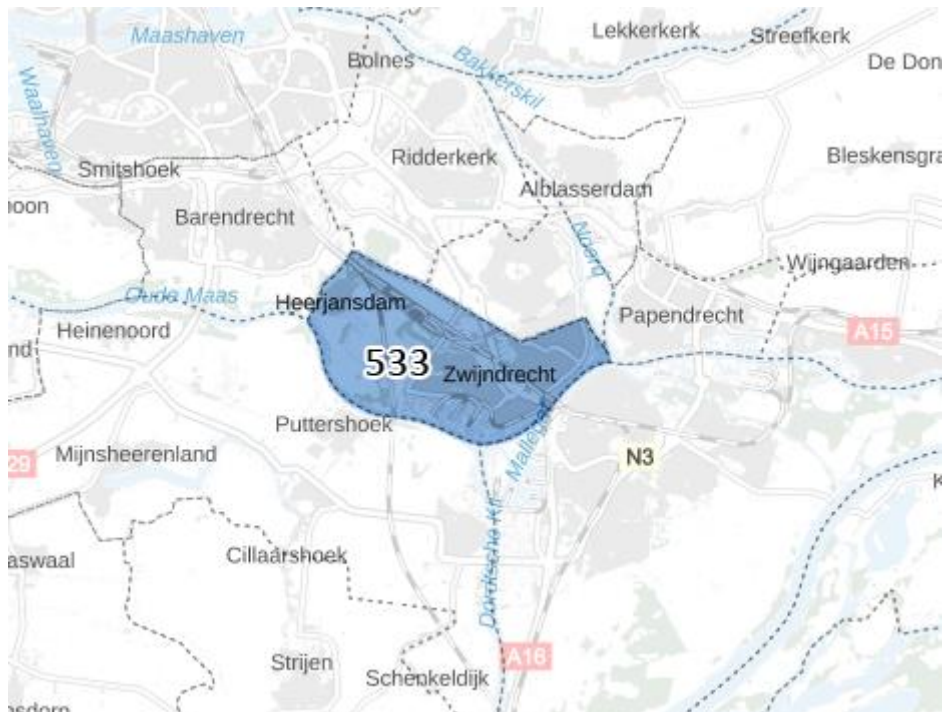
In onderstaande SWOT-matrix worden de sterktes en zwaktes en de kansen en bedreigingen die de visitatiecommissie heeft vastgesteld schematisch samengevat.

Verbeterpunten	Sterkte punten
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Verzakelijking verder doorzetten</b></li><li>• <b>Risicomanagement en de opgaven in de toekomst uitwerken</b></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Verankerd in het dorp</li><li>• Betrokken, loyale en bevlogen mensen</li><li>• Nuchtere aanpak van problemen</li><li>• Korte lijnen</li><li>• Ambassadeurschap</li><li>• Kwaliteit voorzieningen worden in het oog gehouden</li></ul>
Kansen	Bedreigingen
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Samenwerking met andere partijen</b></li><li>• <b>Verjonging van het kader</b></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Schaal in relatie tot de opgave en de hoeveelheid regels</li><li>• Veroudering van het bezit gaat gestaag door</li></ul>

## 2 Woningbouwvereniging Heerjansdam

Woningbouwvereniging Heerjansdam is een woningcorporatie met 533 woningen, werkzaam in Heerjansdam. Heerjansdam valt sinds 2003 onder de gemeente Zwijndrecht. De gemeente telt anno 2020 ruim 44.000 inwoners. Samen met enkele buurgemeenten werkt de gemeente Zwijndrecht samen in het regioverband Drechtstreden.

De gemeente Zwijndrecht grenst aan de gemeenten Barendrecht, Ridderkerk en Hendrik-Ido-Ambacht.



Woningbouwvereniging Heerjansdam heeft als missie om betaalbare, sobere maar goed onderhouden woningen aan te bieden aan de doelgroep in Heerjansdam. Hierbij richt zij zich voornamelijk op huishoudens met lagere inkomens. Woningbouwvereniging Heerjansdam voelt zich sterk sociaal betrokken met haar huurders, hun directe leefomgeving en de kern Heerjansdam. De kernwaarden van Woningbouwvereniging Heerjansdam zijn: samen, sociaal, betrokken, duurzaam en dichtbij.

Bij Woningbouwvereniging Heerjansdam zijn vier medewerkers in dienst, die tezamen 3,1 Fte vormen.

De dagelijkse leiding van Woningbouwvereniging Heerjansdam is in handen van een tweehoofdig bestuur. Het bestuur legt verantwoording af aan de raad van commissarissen, die zowel gedurende de visitatieperiode als ten tijde van het uitvoeren van de visitatie, bestaat uit vier leden. De algemene ledenvergadering van de vereniging komt jaarlijks bijeen waarbij naast bestuur en raad van commissarissen zo'n 11 tot 16 leden aanwezig zijn. De ledenvergadering buigt zich veelal over de wettelijke taken: goedkeuren van de jaarrekening, wijziging van statuten en benoeming leden raad van commissarissen en bestuur. Ook wordt de meest recente stand van zaken over bijvoorbeeld verduurzaming en huurbeleid aan de leden ter informatie voorgelegd.

## **Deel 2: Beoordelingen met toelichting, per perspectief**

## 3 Presteren naar Opgaven en Ambities

### 3.1 Beoordelingskader

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.

In de bijlagen is het referentiekader voor plus- en minpunten uit de Methodiek maatschappelijke visitatie woningcorporaties 6.0 opgenomen.

De opgaven en de geleverde prestatie zijn gedetailleerd weergegeven in de Prestatiemonitor, die als bijlage is bijgevoegd. De Prestatiemonitor bevat gedetailleerde informatie in aanvulling op de in onderstaande paragrafen beschreven beoordeling van de visitatiecommissie.

### 3.2 Beschrijving van de prestatieafspraken

Woningbouwvereniging Heerjansdam heeft prestatieafspraken met de gemeente Zwijndrecht.

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.

Deze rijksprioriteiten zijn in de gemaakte prestatieafspraken met de gemeente Zwijndrecht opgenomen.

Ook functioneert Woningbouwvereniging Heerjansdam nadrukkelijk binnen de kaders vanuit wetten, regelgeving en sector-afspraken. Te denken valt aan de begrensde huurverhoging, duurzaamheidsdoelstellingen waaronder CO2 neutraal in 2050 en het klimaatakkoord, begrensde inzet op leefbaarheid, taakstelling vestiging statushouders en passend toewijzen. Soms meer expliciet, soms meer impliciet, betrekken de partijen deze kaders bij de prestatieafspraken.

Daarnaast is er een regionaal woonconvenant van toepassing op de prestaties van Woningbouwvereniging Heerjansdam. Ook deze afspraken zijn opgenomen in de prestatieafspraken. Andere regionale convenanten zijn onder meer de PALT-afspraken van de Drechtsteden 2016 – 2025, het convenant over de gezamenlijke aanpak woonoverlast, het convenant gezamenlijke aanpak hennepkwekerijen, het convenant kwaliteit nieuwbouw Drechtsteden en de samenwerkingsovereenkomst preventie huisuitzettingen Drechtsteden. Daarnaast is er een Stuurgroep warmtenet Drechtsteden, een samenwerkingsovereenkomst maatschappelijke zorg Zuid-Holland zuid en functioneert een geschillencommissie voor heel Zuid-Holland. In 2018 is de Samenwerkingsovereenkomst Drechtsteden energieneutraal ondertekend tussen corporaties, gemeenten en HVC. Doelstelling van de betrokken corporaties is gezamenlijk op te trekken waardoor een start-business case van ca. 35.000 woningen mogelijk is. Op lokaal niveau werkt Woningbouwvereniging Heerjansdam samen met de Stichtingen Present, Aafje en Diverz bij leefbaarheidsvraagstukken.

### 3.3 Relevante ontwikkelingen

In maart 2019 zijn de Prestatie Afspraken Lange Termijn (PALT) voor een krachtig, sociaal en duurzaam Zwijndrecht 2018-2023 getekend door de woningcorporaties Trivire, Woningbouwvereniging Heerjansdam en Woonkracht 10, de huurdersorganisaties Huurders Participatie Raad Trivire, Huurdersraad en Combiraad en de gemeente Zwijndrecht. Aan de overeenkomst lag de Woonvisie Drechtsteden 2017 – 2030 ten grondslag. Eén afspraak is van specifiek belang voor de uitvoering van de regionale woonvisie, namelijk de afspraak dat de voorraad huurwoningen tot de aftoppingsgrenzen met 600 woningen wordt afgebouwd ten opzichte van de voorraad op 1 januari 2016. Op 1 januari 2016 had 33% van alle woningen in de gemeente Zwijndrecht een huur tot aan de aftoppingsgrenzen, tegen 26% regionaal. Door de voorraad betaalbare sociale huurwoningen af te bouwen, willen de gemeente een bijdrage leveren aan een evenwichtiger bevolkingsopbouw en anticiperen op de regionale herverdeling van dit deel van de voorraad. De corporaties hebben 10 jaar de tijd (tot 1 januari 2026) om deze afbouw te realiseren. Op 1 januari 2018 was de voorraad in dit segment al met 323 woningen afgenomen. Woningbouwvereniging Heerjansdam heeft nadrukkelijk kenbaar gemaakt dat binnen de kern Heerjansdam sprake is van een evenwichtige verhouding tussen koop en huur. Zij zal daarom niet bijdragen aan de afname anders dan de in 2017 voorgenomen sloop van 14 bejaardenwoningen. De grond daarvoor is verkocht aan de gemeente voor de nieuwbouw van betaalbare koopwoningen.

Woningbouwvereniging Heerjansdam heeft in 2017 een inventarisatie gemaakt van de onderhoudsstaat van het woningbezit. Dat was onderlegger van mogelijke aanpak voor de toekomstige verhuurbaarheid en de verduurzaming." Op basis daarvan zijn het Ondernemingsplan 2018 – 2023 en het document "De toekomst van ons bezit" geproduceerd waardoor de vastgoedsturing serieuze uitwerking heeft gekregen en een heldere basis aanwezig is voor de prestatieafspraken. Daarnaast kreeg zij te maken met de effecten van de in de visitatieperiode ingevoerde nieuwe regelgeving, die zij overigens geheel heeft weten in te voeren voor de eigen situatie.

### 3.4 Kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces

De kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces van de totstandkoming worden in deze paragraaf besproken. Eerst volgen bevindingen van de commissie aan de hand van enkele aandachtspunten zoals wederkerigheid, compleetheid, betrokkenheid en actualiteit. Dit wordt gevolgd door een beschouwing van de visitatiecommissie waarna een beoordeling van de partijen in het tripartite overleg over de samenwerking volgt.

#### Wederkerigheid van de prestatieafspraken

Eerder golden de prestatieafspraken lange termijn 2010-2020 (PALT). Deze afspraken zijn niet in jaarschijven opgenomen en daardoor lastig naar een specifiek jaar toe te schrijven. In 2016 zijn nieuwe prestatieafspraken gemaakt voor de periode 2016-2025. Deze zijn jaarlijks (met ingang van 2016) van een concrete jaarschijf per gemeente en corporatie voorzien. In 2019 zijn de langjarige afspraken tot en met 2023 getekend. Woningbouwvereniging Heerjansdam doet actief mee in het besluitvormingssysteem rond de prestatieafspraken evenals haar Huurdersraad. Zij doet daartoe jaarlijks een bod. In 2017 betrof het een meerjarig bod tot en met 2021, de jaren daarna volgden updates daarvan. In de meerjarige afspraken voor gemeenten en corporaties zaken benoemd en van ratio's voorzien die in de geplande periode gerealiseerd moeten worden en is er sprake van wederkerigheid.

#### Compleetheid, concreetheid en onderbouwing van de prestatieafspraken

Aan de prestatieafspraken liggen diverse onderzoeken rond functioneren van de woningmarkt, ontwikkeling van doelgroepen, ontwikkelingen in het sociale domein en benodigde verduurzaming ten grondslag. In de in 2010 gesloten PALT-afspraken voor de periode 2010 – 2020 (van belang voor de visitatieperiode) zijn met de Woningbouwvereniging Heerjansdam afspraken gemaakt. Rond nieuwbouw, sloop en verkoop zijn geen aantallen genoemd anders dan 0. Het aandeel sociale nieuwbouw in de

gemeente moet omlaag (zie hiervoor). De kwaliteit van eventuele nieuwbouw moet voldoen aan de in de PALT afgesproken normen ten aanzien van gebruikskwaliteit, energie, duurzaamheid, toekomstwaarde en gezondheid. Voor wat betreft huisvesting van senioren en woonservicezones realiseerde Woningbouwvereniging Heerjansdam alle appartementen als levensloopbestendige woning door te voldoen aan de extra eisen in de kwaliteitseisen nieuwbouw. Woningbouwvereniging Heerjansdam spant zich ook in voor realisatie van in de visie Vivera aangewezen woonservicezones. Bij spreiding en huisvesting van bijzondere doelgroepen en bij voorstellen voor nieuwe projecten voor huisvesting van mensen die extra begeleiding nodig hebben, worden de afspraken van het Convenant Gespreide huisvesting en zorg voor bijzondere groepen in acht genomen. De commissie meent dat er sprake is van compleetheid, concreetheid en voldoende onderbouwing.

#### **Inzet van de corporatie om tot passende afspraken te komen**

Woningbouwvereniging Heerjansdam heeft zich gedurende de visitatieperiode ingezet om tot passende afspraken te komen en realiseert de afgesproken zaken ook. In de jaarlijkse update aan de gemeente Zwijndrecht is afdoende gemotiveerd waarom in Heerjansdam geen sprake kan zijn van sloop en/of verkoop van woningen. De voorgenomen sloop in 2017 van 14 seniorenwoningen paste in een breder geheel om daarna te kunnen komen tot de bouw van seniorenwoningen in het complex Midden-Inn. Daarmee waren gemeenten, Woningbouwvereniging Heerjansdam en inwoners van Heerjansdam zeer tevreden. Daarnaast geeft de Woningbouwvereniging duidelijk aan dat haar inzet zit op betaalbaarheid, verduurzaming, leefbaarheid en urgente doelgroepen.

#### **Betrokkenheid van partijen**

Bij de totstandkoming van de prestatieafspraken zijn gemeente Zwijndrecht, Woningbouwvereniging Heerjansdam en de Huurdersraad betrokken net als de andere in Zwijndrecht werkzame corporaties en hun huurdersvertegenwoordiging. Er zijn geen zorgpartijen bij betrokken, al voert Woningbouwvereniging Heerjansdam zorgvuldig overleg met een drietal zorgpartijen als het gaat om de invulling van het thema leefbaarheid en wonen en zorg.

#### **De actualiteit van de prestatieafspraken**

In de meerjarige prestatieafspraken zijn ook afspraken over de monitoring opgenomen. Voor het monitoren van de PALT-afspraken vult Woningbouwvereniging Heerjansdam jaarlijks de gegevens van de Taskforce Woningbouw aan. Deze worden in het laatste kwartaal van het jaar door de Taskforce met de corporaties besproken. De Taskforce rapportage wordt in het eerste kwartaal van het volgende jaar afgerond en ook gebruikt voor andere monitoren, zoals de provinciale woonmonitor. Daarnaast leveren de corporaties voor de Woonmonitor de BBSH-tabel aan met informatie over de bestaande voorraad, de nieuwbouw, de onttrekkingen, de verkoop en de prijsverschuiving sociaal/markt. De informatie in de BBSH-tabel wordt per wijk aangeleverd. Onderscheid wordt gemaakt naar goedkoop, betaalbaar, duur en geliberaliseerd. Dat alles leidt tot een goede monitoring en bijstelling waar gewenst en/of noodzakelijk waardoor de actualiteit een goede vertaling kan krijgen.



### Typering van kwaliteit en proces van de prestatieafspraken

Door de partners in het tripartite overleg wordt de kwaliteit en het proces van de prestatieafspraken getypeerd zoals weergegeven in onderstaande woordwolk. De Huurdersvertegenwoordiging is tevreden over de wijze waarop de prestatieafspraken tot stand komen en ook de wijze waarop zij betrokken zijn. De gemeente is eveneens tevreden over het proces en de bijdrage daarin van zowel Woningbouwvereniging Heerjansdam als de huurdersvertegenwoordiging. Voor de woningbouwvereniging is na overleg met de gemeente Zwijndrecht een uitzondering voor hen gemaakt ten aanzien van het terugdringen van het aantal sociale huurwoningen op basis van de regionale afspraken en wordt de nadruk op verduurzaming en betaalbaarheid gewaardeerd. Tegelijk worden zowel de bouw van het woonzorg complex als de bereidheid mee te werken aan een project van koopwoningen voor starters door het afstaan van grond zeer gewaardeerd.



### Beschouwing visitatiecommissie over de kwaliteit en het proces van de prestatieafspraken

Hiervoor zijn voor verschillende elementen de waarnemingen van de visitatiecommissie beschreven. Hierna volgen de conclusies en een beschouwing van de visitatiecommissie.

De visitatiecommissie heeft het proces van prestatieafspraken gezien op de schaal van Woningbouwvereniging Heerjansdam. De commissie vindt het mooi om te zien dat de schaal geen belemmering vormt voor een volwaardige deelname. Dat kost de vertegenwoordigers van zowel de corporatie als de huurdersvertegenwoordiging veel tijd en inzet, waar de commissie veel waardering voor heeft. De procesgang wordt gewoon doorlopen, men levert de gevraagde bijdragen en de kwaliteit van informatie en uitvoering is goed. De nadruk wordt terecht gelegd bij de thema's die voor de kern Heerjansdam van belang zijn en dat levert ook de waardering op bij gemeente en collega corporaties. De nakoming van wat afgesproken is, wordt zorgvuldig opgepakt en naast de vereiste betrokkenheid en loyaliteit vraagt dat ook veel nuchterheid. Dat is zichtbaar en leidt tot goede resultaten en ook tot een hoge waardering.

### Waardering door partijen van de samenwerking in het tripartite overleg

Woningbouwvereniging Heerjansdam is deelnemer in het driepartijenoverleg samen met de gemeente Zwijndrecht en de huurdersvertegenwoordiging. Samen werken zij aan het realiseren van beoogde maatschappelijke effecten die zijn vastgelegd in de prestatieafspraken. Naast de gesprekken die de visitatiecommissie heeft gevoerd met de diverse belanghebbenden, waarin hen is gevraagd naar zowel de

kwaliteit van de prestatieafspraken als het proces rondom de totstandkoming van de prestatieafspraken, is aan de deelnemers van het driepartijenoverleg in een digitale enquête (die voorafgaand aan de gesprekken met de visitatiecommissie is verzonden) gevraagd hun waardering te geven over deze samenwerking. Deze beoordeling van het tripartite overleg maakt geen onderdeel uit van de visitatiemethodiek. Naast de betrokken partijen, is ook aan de corporatie zelf gevraagd om zowel het proces als de kwaliteit van de prestatieafspraken te beoordelen. Deze beoordeling maakt het mogelijk de waardering van het tripartite overleg procesmatig vanuit meerdere oogpunten, meer evenwichtig, te beschouwen. De kwaliteit van (de totstandkoming) van de afspraken, de resultaten en de bewaking ervan zijn immers niet alleen afhankelijk van de corporatie, maar ook van de inbreng en bijdrage van de andere partners. Woningbouwvereniging Heerjansdam heeft daarnaast ook zelf de samenwerking beoordeeld. Zoals gesteld zijn alle belanghebbenden geïnterviewd.

#### **De drie partijen samen**

De deelnemende partijen aan het tripartite overleg zijn over het algemeen tevreden over zowel de kwaliteit van de prestatieafspraken als over het proces om tot de afspraken te komen. Woningbouwvereniging Heerjansdam is weliswaar een kleine speler, maar wordt wel degelijk betrokken in het proces om tot prestatieafspraken te komen. Hierbij wordt wel rekening gehouden met de omvang van de corporatie.

#### **Gemeente Zwijndrecht**

De gemeente Zwijndrecht is tevreden over de betrokkenheid van Woningbouwvereniging Heerjansdam bij zowel het uitvoeren van de prestatieafspraken als bij de totstandkoming van nieuwe afspraken. De Woningbouwvereniging doet wat is afgesproken en het overleg tussen de gemeente en Woningbouwvereniging Heerjansdam verloopt soepel. De lijnen zijn kort en tussentijds is er ook voldoende overleg. Ook over de kwaliteit van de prestatieafspraken is de gemeente tevreden.

#### **Huurdersvertegenwoordiging Woningbouwvereniging Heerjansdam**

De Huurdersraad wordt goed betrokken bij de totstandkoming van de prestatieafspraken. Hierbij worden zij door Woningbouwvereniging Heerjansdam voldoende ondersteund om zich de materie eigen te maken. Ze zijn van mening dat de voor Heerjansdam relevante thema's terugkomen in de prestatieafspraken. Over zowel het proces als de kwaliteit van de afspraken geeft de huurdersvertegenwoordiging aan tevreden te zijn.

#### **Woningbouwvereniging Heerjansdam**

Ook Woningbouwvereniging Heerjansdam is tevreden over de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces om tot deze afspraken te komen. Alle betrokken partijen worden serieus genomen in het overleg, waarbij er rekening wordt gehouden met de kleine omvang van Woningbouwvereniging Heerjansdam en de daarbij behorende minder grote slagkracht als de overige corporaties die deelnemen aan het overleg. De afspraken die worden gemaakt, betreffen de thema's die spelen in Heerjansdam. Het overleg tussen de partijen verloopt ook soepel, waarbij zowel de lijnen met de Huurdersraad als met de gemeente kort zijn en er tussentijds voldoende overleg plaatsvindt.

### **3.5 Beoordeling feitelijke prestaties**

De feitelijke prestaties worden per thema (zie paragraaf 3.2) beoordeeld. Daar waar de feitelijke prestaties de prestatieafspraken kwantitatief evenaren, heeft de commissie een 7 gegeven. Daar waar de prestatieafspraken net niet gehaald zijn, maar door corporatie veel extra inzet is gepleegd of vindingrijk is geweest in het zoeken naar oplossingen, is ook een 7 gegeven. Wanneer er sprake is van bovengemiddeld presteren, is het mogelijk om extra pluspunten te geven, dit is dan bij het betreffende thema toegelicht.

## Thema 1: Betaalbaarheid en beschikbaarheid voor de doelgroep

### De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7

De prestatieafspraken op het thema betaalbaarheid en beschikbaarheid voor de doelgroep richten zich voornamelijk op de hoeveelheid sloop en verkoop van woningen. In 2016 zijn hierover geen specifieke afspraken gemaakt, in 2017 is afgesproken om 14 woningen te slopen en geen woningen te verkopen, in 2018 is afgesproken om geen woningen te slopen of te verkopen. Deze gemaakte afspraken worden allen nageleefd door Woningbouwvereniging Heerjansdam. In 2019 zijn er geen specifieke afspraken gemaakt over het aantal te slopen of te verkopen woningen, de afspraken richten zich in dat jaar op duurzaamheid, betaalbaarheid, langer thuis wonen en leefbaarheid.

Van het bezit heeft 77% een netto huurprijs onder de aftoppingsgrens. Wat betreft de beschikbaarheid voor de doelgroep valt op dat er te weinig (sociale) woningen zijn voor jongeren in Heerjansdam.

Woningbouwvereniging Heerjansdam had plannen om woningen voor jongeren te realiseren aan de Heer Jansstraat waar zij gedurende de visitatieperiode een locatie met 14 verouderde bejaardenwoningen in het bezit hadden. Nadat diverse plannen echter stuk liepen bij de gemeente, is in overleg met de gemeente afgesproken dat zij deze locatie over zouden nemen van Woningbouwvereniging Heerjansdam. Er is met de gemeente afgesproken dat op deze locatie nieuwbouw koop speciaal gericht op jongeren plaats gaat vinden. Dit sluit ook aan bij de prestatieafpraak van 2018 waarin is opgenomen dat de gemeente wordt betrokken bij investeringsprogramma's. De overdracht van de locatie aan de Heer Jansstraat heeft plaatsgevonden in 2019.

Alles overziend is de visitatiecommissie van mening dat de feitelijke prestaties de gemaakte prestatieafspraken evenaren en beoordeelt dit thema daarom met een 7. Mooi en opvallend vindt de commissie dat Woningbouwvereniging Heerjansdam bereid was bezit te verkopen voor een bredere gemeentelijke doelstelling om betaalbare koopwoningen voor jongeren te bouwen.

## Thema 2: Realisatie van een energiezuinige woningvoorraad

### De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7

Naast de landelijke afspraken gericht op CO<sub>2</sub>-reductie en het inperken en terugdringen van energieverbruik, wordt er in de prestatieafspraken ook aandacht besteed aan de realisatie van een energiezuinig woningvoorraad. In 2016 zijn er over dit thema echter geen specifieke afspraken gemaakt, in de daaropvolgende jaren wordt er onder meer ingezet op complex gericht energetische verbetering. Hier heeft Woningbouwvereniging Heerjansdam actief op ingespeeld en is in 2017 gestart met werkzaamheden in complex 8, dit betreft 35 woningen. In 2018 is er in navolging van de prestatieafspraken een meerjarenplan opgesteld over de verduurzaming. De planning hiervan is meegenomen in de PALT-afspraken van 2019.

Daarnaast participeert Woningbouwvereniging Heerjansdam volgens afspraak in het warmte transitieplan door middel van deelname aan de stuurgroep warmtenet Drechtstreden.

In de prestatieafspraken is ook afgesproken dat corporaties inzicht verstrekken in hun renovatieplannen als het gaat om labelverbetering. Dit neemt Woningbouwvereniging Heerjansdam keurig op in haar jaarverslagen. Ook zijn er afspraken gemaakt over een minimaal te realiseren energielabel bij renovatie. Woningbouwvereniging Heerjansdam zet hierbij in op een gemiddeld label B en verwacht zij in 2024 op een gemiddeld label B te zitten voor haar gehele bezit, waarbij in eerste instantie is ingezet op een gemiddeld label B in 2025. Daarnaast zet zij in op het gasloos hebben van alle woningen in 2030. Tot slot biedt Woningbouwvereniging Heerjansdam haar huurders, in lijn met de gemaakte prestatieafspraken, de mogelijkheid om via Wozocon zonnepanelen te laten aanbrengen op hun woning.

Dit alles bij elkaar maakt dat de visitatiecommissie van mening is dat de feitelijke prestaties de gemaakte prestatieafspraken evenaren en beoordeelt dit thema daarom met een 7.

### Thema 3: Huisvesting van urgente doelgroepen

#### De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7

Er zijn geen prestatieafspraken met de Woningbouwvereniging specifiek gemaakt over het huisvesten van urgente doelgroepen. Wel heeft Woningbouwvereniging Heerjansdam ambities geformuleerd over het huisvesten van urgente doelgroepen. Deze luiden als volgt: “huurders met problemen worden actief benaderd waarbij Woningbouwvereniging Heerjansdam haar contacten met professionele partners als politie, zorg- en welzijnsinstelling inzet om tot oplossingen te komen. Hierbij wordt de zelfredzaamheid van de huurder zoveel mogelijk gestimuleerd”.

De visitatiecommissie heeft geconstateerd dat huurders met problemen ook daadwerkelijk actief worden benaderd door het bestuur van Woningbouwvereniging Heerjansdam. Zij gaan letterlijk de straat op om het gesprek aan te gaan met deze huurders en staan klaar met raad en daad om zowel de betreffende huurders als de omwonenden te begeleiden. Hierbij zijn de lijnen met de partners kort. De visitatiecommissie is daarom van mening dat de feitelijke prestaties de opgestelde ambities evenaren beoordeelt dit thema daarom met een 7.

### Thema 4: Wonen met zorg en ouderenhuisvesting

#### De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8

De prestatieafspraken op het gebied van wonen met zorg en ouderenhuisvesting betreffen voornamelijk de realisatie van het Midden-Inn project en de uitbreiding van het aanbod in het complex Midden-Inn. Midden-Inn staat letterlijk midden in de kern van Heerjansdam en is naast een wooncentrum ook een ontmoetingsplek voor alle Heerjansdammers. Het Midden-Inn biedt huisvesting aan ouderen met een lichte zorgvraag, zodat zij langer zelfstandig thuis kunnen wonen, overeenkomstig de landelijke afspraken. Niet enkel het bestuur en de raad van commissarissen van Woningbouwvereniging Heerjansdam zijn trots op het Midden-Inn, ook de belanghebbenden roemen dit project. In 2016 is het wooncentrum opgeleverd en samen met de partners wordt het aanbod in het Midden-Inn continue uitgebreid naar behoefte van bewoners en omwonenden. Met het complex en het daarin gevestigde restaurant en algemene ruimten voor activiteitsvoorzieningen wordt het hart van het dorp een mooie invulling gegeven. Daar zijn alle belanghebbenden het over eens. De strategische keuze die Woningbouwvereniging Heerjansdam hierbij gemaakt heeft, dwingt respect af. Dat geldt ook voor de wijze waarop het traject gelopen is en na de oplevering zorgvuldige afspraken zijn gemaakt met de zorgpartij die betrokken is. Zo wordt de huismeester door beide partijen betaald, is sprake van laagdrempeligheid en is het geheel gericht op samenwerking en verbinding. Verder is er conform de prestatieafspraken frequent overleg over de leefbaarheid in Heerjansdam, zowel met de gemeente als met overige partners. Hierbij wordt steeds benadrukt dat Woningbouwvereniging Heerjansdam zich actief toont op het gebied van leefbaarheid en op dit gebied ook een belangrijke (voortrekkers)rol vervult in het dorp.

De visitatiecommissie is van mening dat de feitelijke prestaties de gemaakte prestatieafspraken evenaren en kent nog een extra pluspunt toe voor de actieve houding die Woningbouwvereniging Heerjansdam toont op dit thema. Het thema wordt daarom beoordeeld met een 8.

### 3.6 Beoordeling van de ambities

#### 3.6.1 Beschrijving van de ambities

De kernwaarden voor Woningbouwvereniging Heerjansdam zijn: samen, sociaal, betrokken, duurzaam en dichtbij. Zij duidt dat als volgt: “Samen omdat Heerjansdam zich kenmerkt door een levendig verenigingsleven. Ondanks de geringe omvang is in Heerjansdam sprake van een hoog voorzieningenniveau. Dit is belangrijk om de kern leefbaar te houden. Waar mogelijk ondersteunt en faciliteert onze vereniging de samenwerking tussen verenigingen en de grote groep vrijwilligers die actief is. Samen ook met onze

partners in de Drechtsteden waar wij met collega-corporaties goede contacten onderhouden en samenwerken waar dit meerwaarde biedt.

Sociaal omdat de mens bij ons centraal staat. Samen met maatschappelijke instanties zoeken we steeds naar mogelijkheden om mensen de helpende hand toe te steken of een zetje in de goede richting te geven. Betrokken omdat we ons betrokken voelen bij Heerjansdam en de Heerjansdammers. Wij richten ons primair op Heerjansdam maar steeds met een open vizier voor onze partners in de Drechtsteden en daarbuiten.

Duurzaam omdat alleen met een gezonde duurzame financiële positie onze kernwaarden kunnen worden waargemaakt. Wij wegen de beslissingen dan ook altijd vanuit de gedachte dat de financiële continuïteit voor nu en de toekomst gewaarborgd dient te zijn. Daarnaast zetten we in op het verduurzamen van ons bezit.

Dichtbij omdat we er willen zijn voor onze huurders en stakeholders. Goede bereikbaarheid is daarbij van groot belang. Ons kantoor midden in het dorp, een goede en overzichtelijke site maar vooral een hands-on bestuur dat aanspreekbaar is in het dorp draagt hieraan bij.

Dit is waar wij voor staan en op aangesproken kunnen en willen worden”.

Vanuit de kernwaarden is een visie ontwikkeld, die uitgaat van de volgende kernopgaven:

- a. Het optimaal inzetten van de woningvoorraad voor de doelgroepen: de beperkter nieuwbouwlocaties worden ingezet om de leefbaarheid te ondersteunen;
- b. Betaalbaarheid: bij het blijvend betaalbaar houden rekening houden met de inkomens van huurders, waarbij verduurzaming wordt ingezet om het woongenot van huurders te verhogen en de woonlasten te beperken;
- c. Leefbaarheid: het netwerk maximaal inzetten om het woon- en leefklimaat in de kern te behouden;
- d. Duurzaamheid en energiebesparing: het bezit moet de komende 5 jaar op gemiddeld label B en daarnaast inzetten op goed beheer van de complexen;
- e. Duurzaamheid van de organisatie: schaal en bestuursmodel worden vooralsnog gehandhaafd en samenwerking wordt gezocht op diverse terreinen;
- f. Participatie en zichtbaarheid: heldere en bondige communicatie naar huurders en belanghebbenden en maximaal inzetten van het eigen netwerk.

### 3.6.2 Beoordeling van de ambities

## **De visitatiecommissie beoordeelt de ambities van Woningbouwvereniging Heerjansdam met een 8**

Woningbouwvereniging Heerjansdam heeft haar eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties en deze passen bij de opgaven in het werkgebied.

In 2017 heeft een uitgebreide kwalitatieve schouw van het woningbezit plaats gevonden. Op basis daarvan is een meerjarig onderhoudsplan opgesteld, is het Ondernemingsplan 2018 - 2023 opgesteld en verscheen in 2019 het document “De toekomst van ons bezit”. In de verschillende documenten getuigt Woningbouwvereniging Heerjansdam van realiteitszin vanwege de schaal en van betrokkenheid en bevoegenheid om het verschil te willen maken in het dorp Heerjansdam. En dat laatste doet ze zeker. Dat is niet alleen de overtuiging van direct betrokkenen, maar ook van de visitatiecommissie na de verschillende gesprekken.

De commissie is van mening dat de prestaties voldoen aan het ijkpunt en geeft twee pluspunten op grond van de volgende overwegingen:

- Woningbouwvereniging Heerjansdam geeft op goede wijze invulling aan haar rol als sociale volkshuisvester in een kleine kern
- Zij doet dat weloverwogen en boort voldoende inhoud aan om stappen te kunnen zetten

- De ambities passen bij de kern van Heerjansdam en waarborgen op die manier mede dat de leefbaarheid van de kern en het voorzieningenniveau op peil blijven
- Om de ambities te kunnen uitvoeren, zoekt zij hulp en partners op een volwassen wijze
- De wijze waarop belanghebbenden bij het proces van ambities en plannen maken worden betrokken.

### 3.7 Bewonderpunten en verwonderpunten

#### Bewonderpunten

- Bevlogen en nuchterheid in 1 organisatie
- Tot op het bot betrokken bij de leefbaarheid
- Afstand kunnen doen van eigen woningen voor de realisatie van koopwoningen
- Realisatie van het woon-zorgcomplex Midden-Inn

### 3.8 Totale beoordeling opgaven en prestaties

**De visitatiecommissie geeft een eindoordeel van een 7,3 op presteren naar opgaven en ambities.**

In onderstaande tabel ziet u hoe deze score tot stand is gekomen. Hierbij tellen de scores op de maatschappelijke prestaties voor 75% en de score op de ambities voor 25%.

Presteren naar opgaven en ambities	Oordeel visitatiecommissie	
	beoordeling prestaties	beoordeling ambities
Thema 1: Betaalbaarheid en beschikbaarheid voor de doelgroep	7	
Thema 2: Realisatie van een energiezuinige woningvoorraad	7	
Thema 3: Huisvesting van urgente doelgroepen	7	
Thema 4: Wonen met zorg en ouderenhuisvesting	8	
<b>Oordeel</b>	<b>7,3</b>	<b>8</b>
<b>Gewogen oordeel</b>	<b>7,5</b>	

## 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. De opvattingen van huurdersorganisatie(s) en gemeente over de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces in de lokale driehoek met eventuele verbeterpunten zijn opgenomen in hoofdstuk 3, paragraaf 3.4.

### 4.2 Werkwijze

De visitatiemethodiek onderscheidt 3 categorieën van belanghebbenden voor de corporatie: de gemeente(n), de huurders en overige partijen (zoals zorg- en welzijnsinstellingen). De corporatie heeft de visitatiecommissie een overzicht aangereikt met haar belanghebbenden in het werkgebied. In goed overleg is tussen de corporatie en de visitatiecommissie afgesproken met welke partijen een gesprek zou plaatsvinden. Ook is besproken welke partijen alleen door middel van een schriftelijke enquête bevestigd zouden gaan worden. De deelnemers aan de gesprekken hebben ook grotendeels de enquête ontvangen. Alle geraadpleegde belanghebbenden zijn in de bijlage vermeld.

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. Het is dit totaal aan geraadpleegde belanghebbenden dat in deze rapportage is opgenomen. 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

Woningbouwvereniging Heerjansdam is werkzaam in de gemeente Zwijndrecht. De visitatiecommissie heeft met diverse belanghebbenden gesproken c.q. hen via een schriftelijke enquête bevestigd. Hieronder wordt een beeld van de gesprekpartners geschetst. In de bijlagen treft u een exact overzicht aan van de belanghebbenden waarmee is gesproken en de belanghebbenden die enkel een digitale enquête hebben ingevuld. Hieronder wordt een beeld van de gesprekpartners geschetst.

#### *Gemeente Zwijndrecht:*

De gemeente Zwijndrecht is gelegen in de provincie Zuid-Holland en telt anno 2020 ruim 44.000 inwoners. Sinds 2003 maakt de gemeente Heerjansdam onderdeel uit van de gemeente Zwijndrecht. Hiermee valt het volledige bezit van Woningbouwvereniging Heerjansdam in de gemeente Zwijndrecht.

De visitatiecommissie heeft, door beperkingen vanwege de coronamaatregelen niet face-to-face, maar telefonisch gesproken met mevrouw J. van Dongen, wethouder bij de gemeente Zwijndrecht.

#### *Zorginstelling:*

*Aafje:* Aafje is een thuiszorgorganisatie en zorginstelling werkzaam in de omgeving van Rotterdam. Woningbouwvereniging Heerjansdam werkt samen met Aafje in de Midden-Inn. De Midden-Inn is een wooncentrum in de kern van Heerjansdam, ontwikkeld door Woningbouwvereniging Heerjansdam. De visitatiecommissie heeft telefonisch gesproken met mevrouw L. De Deugd, manager dienst en welzijn bij Aafje.

#### *Collega corporatie:*

*Woonkracht10:* Woonkracht10 is een woningcorporatie met ruim 11.000 woningen, werkzaam in Zwijndrecht, Hendrik-Ido Ambacht, Alblasterdam en Papendrecht.

De visitatiecommissie heeft een telefonisch gesprek gevoerd met de heer E. Zwijnenburg, directeur-bestuurder bij Woonkracht10.

#### *Huurdersraad:*

De Huurdersraad van Woningbouwvereniging Heerjansdam zet zich vrijwillig in om de collectieve belangen van de huurders van de woningbouwvereniging te behartigen. De Huurdersraad heeft overleg met het bestuur van Woningbouwvereniging Heerjansdam en geeft hen advies. Daarnaast is de Huurdersraad betrokken bij de prestatieafspraken.

De visitatiecommissie heeft gesproken met de heer A. Bras, voorzitter, de heer K. van der Burg, lid en de heer K. Hollemans, penningmeester.

#### *Overige huurders:*

Naast de Huurdersraad heeft de visitatiecommissie ook gesproken met enkele huurders van Woningbouwvereniging Heerjansdam, namelijk de heer en mevrouw Bonnema en de heer en mevrouw van Driel.

## **4.4 Belanghebbenden over Woningbouwvereniging Heerjansdam**

### **4.4.1 Typering van Woningbouwvereniging Heerjansdam**

Aan de belanghebbenden is gevraagd Woningbouwvereniging Heerjansdam in een aantal woorden te typeren. In onderstaand plaatje is de uitkomst hiervan weergegeven. Woningbouwvereniging Heerjansdam wordt door haar belanghebbenden getypeerd als een goede woningbouwvereniging, betrokken en sociaal.





#### 4.4.2 De beoordeling van de tevredenheid van belanghebbenden over Woningbouwvereniging Heerjansdam

##### ***Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties: 8,4***

De belanghebbenden van Woningbouwvereniging Heerjansdam zijn over het algemeen tevreden over de maatschappelijke prestaties van Woningbouwvereniging Heerjansdam. Zowel de gemeente Zwijndrecht als de overige belanghebbenden, in deze visitatie bestaande uit zorgpartij Aafje en collega-corporatie Woonkracht10, beoordelen de maatschappelijke prestaties met een 8,3 gemiddeld. Hierbij zijn zij over het thema Wonen met zorg en ouderenhuisvesting het meest tevreden. De huurders, in deze visitatie vertegenwoordigd door het bestuur van de Huurdersraad en vier individuele huurders, beoordelen de maatschappelijke prestaties van Woningbouwvereniging Heerjansdam met een 8,6 gemiddeld. Ook zij zijn het meest tevreden over het thema Wonen met zorg en ouderenhuisvesting, zij beoordelen dit thema met een 9,2 gemiddeld. Het thema Betaalbaarheid en beschikbaarheid voor de doelgroep krijgt van hen gemiddeld genomen dezelfde prachtige score. Het thema Huisvesting van urgente doelgroepen wordt door de belanghebbenden gemiddeld genomen het laagst beoordeeld, al blijft een gemiddelde score van een 7,7 op dit thema alsnog een keurig cijfer.

##### ***Thema 1: Betaalbaarheid en beschikbaarheid voor de doelgroep (8,4)***

Het thema betaalbaarheid en beschikbaarheid voor de doelgroep wordt door de belanghebbenden beoordeeld met een 8,4 gemiddeld. Hierbij geven de gemeente Zwijndrecht en de overige belanghebbenden gemiddeld een 8,0, waarbij de huurders dit thema beoordelen met een 9,2 gemiddeld. Aangegeven wordt dat dat Woningbouwvereniging Heerjansdam haar best doet om de betaalbaarheid en beschikbaarheid van de woningen te waarborgen. Tijdens de gesprekken met de belanghebbenden heeft de visitatiecommissie waargenomen dat belanghebbenden over het algemeen tevreden zijn over de betaalbaarheid van de woningen, waarbij de huurders aangeven in een mooie, betaalbare woning te wonen. Een verbeterpunt dat genoemd wordt, is de beschikbaarheid van woningen voor jongeren. Er is niet veel ruimte meer om te bouwen, maar Woningbouwvereniging Heerjansdam zoekt samen met de gemeente Zwijndrecht naar mogelijkheden om nieuwbouw te realiseren. Hierbij heeft de Woningbouwvereniging in de visitatieperiode een locatie verkocht aan de gemeente Zwijndrecht, waarbij is afgesproken dat hier o.a. woningen voor jongeren gerealiseerd gaan worden. De belanghebbenden zijn hiervan op de hoogte en blij dat Woningbouwvereniging Heerjansdam zich hier hard voor heeft gemaakt.

##### ***Thema 2: Realisatie van een energiezuinige woningvoorraad (8,3)***

De prestaties van Woningbouwvereniging Heerjansdam op het thema realisatie van een energiezuinige woningvoorraad worden door de belanghebbenden beoordeeld met een 8,3 gemiddeld. Hierbij geven de gemeente en overige belanghebbenden gemiddeld een 8,0 en de huurders gemiddeld een 8,8. De belanghebbenden geven aan de inspanningen van Woningbouwvereniging Heerjansdam om de woningvoorraad te verduurzamen, te waarderen. Ze zien dat de Woningbouwvereniging zich echt inzet voor dit thema. Ze gaan persoonlijke gesprekken aan met de bewoners over energiebesparing en betrekken lokale ondernemers. De gemeente Zwijndrecht geeft aan dat er onlangs afspraken zijn gemaakt over de aanpassingen van leningen. De besparing op rentelasten wordt direct ingezet voor energiebesparende maatregelen. Daar hoeft de gemeente niet om te vragen, Woningbouwvereniging Heerjansdam stelt dit zelf al voor.

##### ***Thema 3: Huisvesting van urgente doelgroepen (7,7)***

Het thema huisvesting van urgente doelgroepen is met een gemiddelde score van een 7,7, het laagst beoordeelde thema. De huurders geven voor dit thema een 7,2, waar de gemeente Zwijndrecht en de overige belanghebbenden een 8,0 geven. De huurders hebben soms het idee dat er te veel concentratie is van mensen met een rugzakje. Ze geven echter wel aan dat Woningbouwvereniging Heerjansdam hier wel direct op acteert en zelfs letterlijk bij de mensen aan de deur gaat. De gemeente bevestigt dit beeld. Ze geven aan dat Woningbouwvereniging Heerjansdam hulp biedt waar men kan. Hierbij kijken ze ook naar de

buurten en breken soms een lans om de acceptatie op weg te helpen. Daarnaast durft de Woningbouwvereniging het ook aan te kaarten dat er soms een disbalans kan ontstaan door concentratie, wat effect kan hebben op het draagvlak. Beide kanten zijn goed in beeld.

#### *Thema 4: Wonen met zorg en ouderenhuisvesting (9,1)*

De belanghebbenden van Woningbouwvereniging Heerjansdam beoordelen het thema wonen met zorg en ouderenhuisvesting gemiddeld genomen met een 9,1. Dit maakt dit thema het hoogst beoordeelde thema. De belanghebbenden zijn unaniem zeer tevreden over de prestaties van Woningbouwvereniging Heerjansdam op dit thema. Vooral het project Midden-Inn, dat begin 2016 is opgeleverd, ontvangt flink veel lof. Midden-Inn is een wooncentrum in de kern van Heerjansdam, waar ouderen en mensen met een lichte zorgvraag terecht kunnen. Daarnaast vormt het Midden-Inn een ontmoetingsplek voor alle Heerjansdammers. De huurders geven aan dat Woningbouwvereniging Heerjansdam hier goed werkt heeft geleverd en dit ook nog steeds doet. Ook de gemeente noemt het Midden-Inn als prachtig project dat ervoor zorgt dat Heerjansdammers met een lichte zorgvraag nu ook in het dorp kunnen blijven wonen. De zorgpartij Aafje, die de brasserie in het Midden-Inn beheert, is ook tevreden over alle inspanningen die Woningbouwvereniging Heerjansdam levert voor de huisvesting van ouderen en mensen met een zorgvraag.

#### ***Tevredenheid over de relatie en communicatie: 9,1***

De belanghebbenden zijn zeer tevreden over de relatie en communicatie met Woningbouwvereniging Heerjansdam. Ze beoordelen het onderdeel tevredenheid over de relatie en communicatie dan ook met een 9,1 gemiddeld. Hierbij geven de huurders gemiddeld een 9,2 en de gemeente en overige belanghebbenden gemiddeld een 9,0. De lijntjes tussen Woningbouwvereniging Heerjansdam en haar belanghebbenden zijn kort. Partijen, waaronder ook de huurders, weten elkaar te vinden. De Woningbouwvereniging is transparant en daadwerkelijk betrokken. Aangegeven wordt dat ook dat er sprake is van een open relatie en van een duidelijke, snelle en eerlijke communicatie.

#### ***Tevredenheid over de invloed op beleid: 9,0***

Over het onderdeel tevredenheid over de invloed op beleid zijn de belanghebbenden ook zeer tevreden te noemen. Alle drie de categorieën belanghebbenden beoordelen dit onderdeel met een 9,0 gemiddeld, wat dit ook direct het gemiddelde maakt van dit onderdeel. Aangegeven wordt dat Woningbouwvereniging Heerjansdam luistert naar haar partners en hier daadwerkelijk mee aan de slag gaat. Mede door het nauwe contact dat er is met de huurders, het bestuur loopt immers zelf ook rond in het dorp, wordt er bij het vaststellen van het beleid rekening gehouden met wat er speelt bij de huurders. Voor de gemeente en overige belanghebbenden staat de deur ook altijd open en wordt er daadwerkelijk wat gedaan met hun inbreng.

#### **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 digitale enquête ontleend. De resultaten van de enquête zijn gebruikt om in de gesprekken te verdiepen en op basis daarvan zijn de definitieve scores ontstaan.

Thema's		huurders	gemeente	overige belanghebbenden	gemiddelde cijfer
De tevredenheid over de maatschappelijke prestaties	Thema 1: Betaalbaarheid en beschikbaarheid voor de doelgroep	9,2	8,0	8,0	8,4
	Thema 2: Realisatie van een energiezuinige woningvoorraad	8,8	8,0	8,0	8,3
	Thema 3: Huisvesting van urgente doelgroepen	7,2	8,0	8,0	7,7
	Thema 4: Wonen met zorg en ouderenhuisvesting	9,2	9,0	9,0	9,1
	Gemiddelde:	8,6	8,3	8,3	8,4
De tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie		9,2	9,0	9,0	9,1
De tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie		9,0	9,0	9,0	9,0

N.B. De drie categorieën belanghebbenden scoren allen even zwaar in de eindscore per onderdeel.

#### 4.4.4 Aangedragen verbeterpunten door belanghebbenden

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

##### *Gemeente*

- De gemeente is tevreden over de prestaties van Woningbouwvereniging Heerjansdam en geeft verder geen specifieke verbeterpunten mee. Ze hopen dat de Woningbouwvereniging doorgaat zoals zij dat nu doet.

##### *Huurders*

- Ook de huurders zijn erg tevreden. Het enige punt dat zij noemen dat nog verbetering behoeft, is de huisvesting van jongeren.

##### *Overige belanghebbenden*

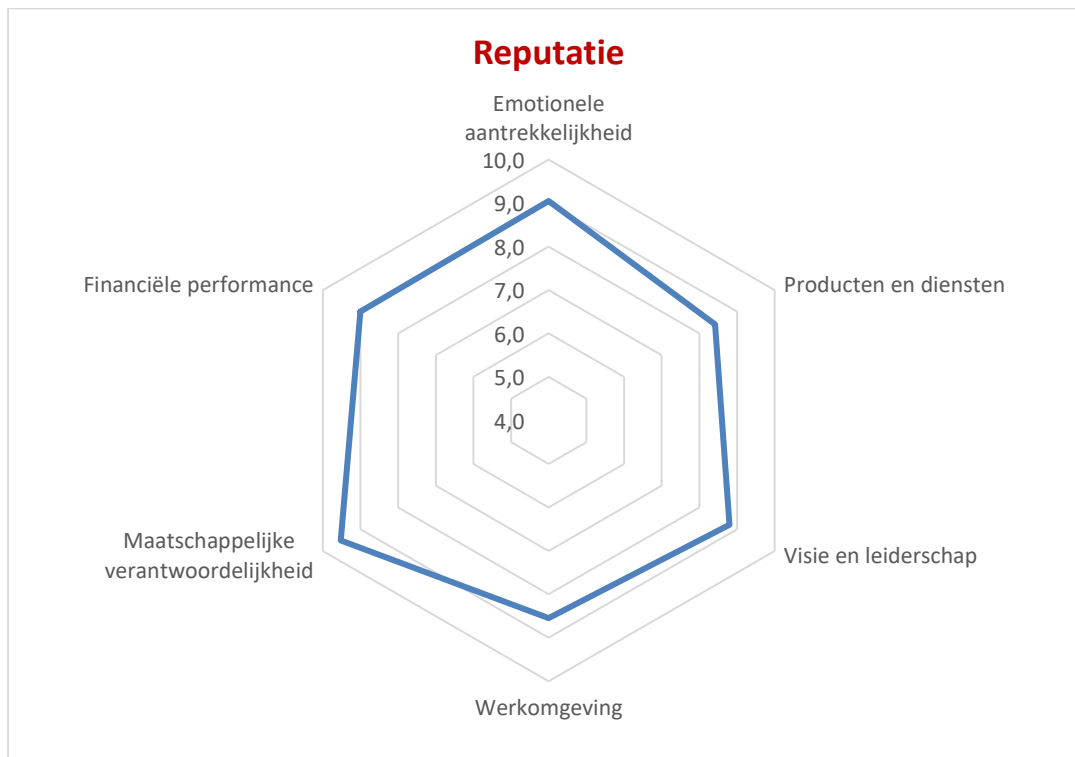
- De overige belanghebbenden hebben geen verbeterpunten geformuleerd. Ze geven aan tevreden te zijn met hoe het nu gaat.

#### 4.5 De reputatie van Woningbouwvereniging Heerjansdam

In de voorgaande paragraaf staan drie thema's centraal, namelijk de prestaties, de mate van invloed van de belanghebbenden op de corporatie en relatie en wijze van communicatie. Er zijn natuurlijk meer elementen die het algemene oordeel van de belanghebbenden over de corporatie bepalen. Daarom heeft de visitatiecommissie, naast het gesprek met diverse belanghebbenden en de cijfermatige oordelen die de visitatiemethodiek vereist, ook gevraagd naar het algemene beeld van de belanghebbenden over Woningbouwvereniging Heerjansdam. 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.

Woningbouwvereniging Heerjansdam scoort een 8,9 voor haar reputatie. Dat is een heel mooi cijfer. Hoger dan gemiddeld scoren de dimensies emotionele aantrekkelijkheid (9,0), maatschappelijke verantwoordelijkheid (9,5) en financiële performance (9,0). Lager dan het gemiddelde, maar met nog steeds hele mooie cijfers, scoren de dimensies producten en diensten (8,4), visie en leiderschap (8,8) en werkomgeving (8,6).

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 belanghebbenden van Woningbouwvereniging Heerjansdam zijn erg trots op de Woningbouwvereniging.
- Woningbouwvereniging Heerjansdam blijkt zeer nauw betrokken bij haar huurders en weet daadwerkelijk wat er speelt in haar werkgebied.
- De reputatie van Woningbouwvereniging Heerjansdam bij haar belanghebbenden is zeer goed.
- De belanghebbenden van Woningbouwvereniging Heerjansdam zijn tevreden over de maatschappelijke prestaties van de Woningbouwvereniging en beoordelen dit dan ook met hoge cijfers.

## 5 Presteren naar vermogen

### 5.1 Beoordelingskader

De visitatiecommissie beoordeelt of Woningbouwvereniging Heerjansdam voor het realiseren van maatschappelijke prestaties optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden, gebaseerd op een onderbouwde visie en zonder haar voortbestaan op het spel te zetten. In de bijlagen is het referentiekader voor plus- en minpunten uit de Methodiek maatschappelijke visitatie woningcorporaties 6.0 opgenomen.

### 5.2 Relevante ontwikkelingen

De wereld waarin corporaties opereren, is gedurende de visitatieperiode volop in beweging geweest. Het beleid tot garantiestelling door het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) werd al voor de Parlementaire enquête woningcorporaties in 2014/2015 aangescherpt, evenals het toezicht door het Centraal Fonds Volkshuisvesting (CFV) en vanaf medio 2015 de Autoriteit woningcorporaties (Aw). Met de invoering van de Woningwet en het Besluit toegelaten instellingen medio 2015 werden nieuwe financieel-administratieve opdrachten vastgelegd (scheiding DAEB en niet-DAEB, waardering op marktwaarde) en vond aanscherping van het in- en externe toezicht plaats. Tenslotte werd de Governance Code vernieuwd. De visitatieperiode werd gekenmerkt door een aanslag op de liquiditeiten door heffingen en wijzigingen in het belastingregime naast een toename van de regeldruk voor de gehele corporatiesector.

In de jaarlijkse beoordelingen van de Aw kwamen twee zaken naar voren die de aandacht vroegen. Eén betrof de vraag of wel of niet voldaan werd aan de toewijzingsnorm van 95% waarbij uiteindelijk het geschil terug te voeren was op een invoer van onjuiste gegevens in de dVi 2018. Het andere betrof de vraag of voldaan werd aan de bepalingen over rechtmatigheid en dan specifiek de leefbaarheid. Specifiek ging het om het verloten van zwemabonnementen onder de huurders van Woningbouwvereniging Heerjansdam. De Aw oordeelde dat het niet tot de kerntaak van een corporatie behoort om huurders een extra steuntje in de rug te geven door sponsoring en /of giften. De activiteit is gestaakt, Voor het overige was er geen aanleiding tot het maken van opmerkingen en het doen van interventies. In de governance inspectie is in 2018 vastgesteld dat de governance op hoofdlijnen voldoet aan de criteria voor good governance.

De beoordelingen van het WSW geven aan de financiële positie gezond is. In de beoordeling over 2017 geeft het WSW aan dat het goed is om naast de actualisatie van de portefeuillestrategie waar Woningbouwvereniging Heerjansdam mee bezig was, ook de wensportefeuille wordt beschreven met daaraan gekoppeld het ontwikkelen van scenarioanalyses. In 2019 geeft het WSW aan dat het risicoprofiel laag blijft. De portefeuillestrategie is januari 2019 af. Aandachtspunten zijn de verhouding tussen onderhoud en verbetering en het opnemen van de vennootschapsbelasting als jaarlijkse uitgave. Het eerste is vanaf 2017 aangepakt, het laatste in 2019.

### 5.3 Basisinformatie

De solvabiliteit, buffer en loan to value zijn gebaseerd op de bedrijfswaarde. De waardering in latere jaren op marktwaarde zou deze teniet doen, maar tot dezelfde conclusies leiden met een hogere solvabiliteit en buffer. Toegevoegd is de zogenaamde buffer, dat wil zeggen het verschil van solvabiliteit en de totale risicoscore. De buffer is een indicatie voor een eventuele overmaat in het vermogen, die beschikbaar is voor additionele investeringen, zoals duurzaamheid en betaalbaarheid.

	2016	2017	2018	2019
Solvabiliteit (norm WSW > 20) in %	43%	39%	56%	58%
Interest Coverage Rate (norm WSW > 1,4)	4,2	2,8	4,8	2,6
Loan to value (norm WSW < 75) in %	59%	62%	51%	48%

Bron: Oordeelsbrieven AW, jaar- en accountantsverslagen 2016/2019, Beleidsplan Woningbouwvereniging Heerjansdam

De visitatiecommissie constateert dat Woningbouwvereniging Heerjansdam financieel gezond is. De normeringen voldoen aan die van de extern gestelde ratio's. Er is een sterke focus op lage huren. Woningbouwvereniging Heerjansdam wil in de toekomst de inkomensafhankelijke huurverhoging gaan toepassen evenals de verhoging na mutatie. Op korte termijn is geen financiering benodigd: nieuwbouw wordt op korte termijn niet voorzien. In de toekomst zal de nadruk liggen op verduurzaming gecombineerd met woningverbetering. Eind 2024 zal het gehele woningbezit gemiddeld label B hebben. Van het woningbezit van 533 woningen zijn er 28 aangewezen voor de vrije huur. Dat is een bewuste keuze van Woningbouwvereniging Heerjansdam omdat er voor de beoogde doelgroepen nauwelijks bezit in de vrije markt beschikbaar is en om de leefbaarheid in bepaalde wijken te bevorderen via een mix van huurprijzen. De financiële ratio's zijn gebaseerd op de rekenmethode en normen van de Aw en het WSW. In 2015 gebaseerd op de bedrijfswaarde, in 2016 en 2017 de marktwaarde en vanaf 2018 de beleidswaarde. Eind 2019 bedroeg de marktwaarde in totaal € 69,8 miljoen waarvan ongeveer € 6,9 aan niet-Daeb bezit. De marktwaarde van het Daeb bezit bedroef bijna € 63 miljoen met een beleidswaarde van € 31,6 miljoen. Er is sprake van een correctie met afslagen voor beschikbaarheid, betaalbaarheid, kwaliteit en beheer van in totaal ongeveer € 31 miljoen.

#### **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 7**

Woningbouwvereniging Heerjansdam verantwoordt en motiveert de inzet van haar beschikbare vermogen voor de maatschappelijke prestaties passend bij de externe opgaven en de vermogenspositie. Hiermee voldoet Woningbouwvereniging Heerjansdam aan het ijkpunt voor een 6. Zij heeft voor haar woningbezit een actuele analyse van de kwaliteit van het bezit beschikbaar. Deze kwalitatieve analyse is vervolgens gebruikt voor het formuleren voor het meerjarig onderhoudsplan en voor de het ondernemingsplan 2018 – 2023.

De visitatiecommissie heeft met respect gezien hoe de afgelopen jaren naast de vele verplichte nummers uit de regelgeving, de Woningbouwvereniging ook in staat is geweest haar eigen beleid te formuleren en toegespitst op de lokale problematiek van Heerjansdam. Daarbij zijn uitdrukkelijke keuzes gemaakt over de aanpak van de verduurzaming, de toekomstige woningverbetering en de betaalbaarheid. Mooi vindt de commissie ook hoe bij de totstandkoming van het nieuwe beleid alle belanghebbenden betrokken zijn. Dat is terug te zien in de waardering voor de rol en positie van Woningbouwvereniging Heerjansdam door huurders, gemeente Zwijndrecht en diverse andere stakeholders.

Ook in de reacties van WSW en Aw is soms expliciet maar zeker tussen de regels door, ook waardering te lezen voor het enthousiasme en de bevoegdheid van bestuur en raad van commissarissen en voor de gedegenheid in aanpak en keuzes. Missie en visie zijn opnieuw vastgelegd en men is actief betrokken bij opstelling en uitvoering van het lokale en regionale volkshuisvestingsbeleid dat is vastgelegd in onder meer de prestatieafspraken. Daarbij weet men het belang van het dorp Heerjansdam goed in het oog te houden. Dat dwingt respect af en was aanleiding voor het pluspunt. De gerealiseerde nieuwbouw voor senioren in het hart van het dorp is een mooie inzet van het vermogen. De mogelijkheden voor nieuwbouw zijn overigens zeer beperkt en Woningbouwvereniging Heerjansdam heeft oog voor de beschikbaarheid in bredere zin: zij stond grond af voor de realisatie van nieuwbouw koop voor starters. Daarnaast wordt het vermogen goed ingezet op zowel de thema's betaalbaarheid en verduurzaming. Ook is de Woningbouwvereniging bewust bezig met de transitie opgave in relatie tot de ontwikkelingen op de lokale en regionale woningmarkt. De veranderopgave en de wensportefeuille zijn in 2019 geformuleerd en er is bewust gekozen voor een klein aandeel niet-Daeb bezit. Door dat bezit is het voor middeninkomens

mogelijk in Heerjansdam te blijven wonen. De visitatiecommissie was onder de indruk van de wijze waarop alle elementen voor de inzet van het vermogen geformuleerd waren, hoe keuzes gemaakt zijn en hoe daar ook verantwoording over kan worden gegeven. Om die reden is een 7 gegeven.

## **5.5 Bewonder- en verwonderpunten**

### **Bewonderpunten**

- Ondanks de schaal heldere keuzes en vastlegging en onderbouwing in de toekomstverkenning
- Betrokkenheid en bevoegenheid bij bestuur en raad van commissarissen en tegelijk nuchter in de aanpak van zaken die spelen

### **Verwonderpunten**

- Er wordt veel gevraagd van bestuur en raad van commissarissen maar ook van de betrokken huurdersorganisatie qua tijd, overleg en inzet

## 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.

In de bijlagen is het referentiekader voor plus- en minpunten uit de Methodiek maatschappelijke visitatie woningcorporaties 6.0 opgenomen.

### 6.2 Korte beschrijving governance-structuur

Woningbouwvereniging Heerjansdam wordt geleid door een tweehoofdig bestuur, die ieder voor 0,3 fte op de loonlijst staan. Daarnaast functioneert een ondersteuning voor 0,3 fte en zijn er nog 2 mensen in deeltijd actief. Er wordt veel gewerkt met vrijwilligers. Zo is de Huurdersraad, bestaande uit 3 leden, ook de beheercommissie voor het complex Midden-Inn en worden klachten en reparatieverzoeken vaak door deze vertegenwoordigers als eerste opgepakt.

Er is een raad van commissarissen bestaande uit 4 leden, waarbij goed gekeken is naar deskundigheid en diversiteit.

### 6.3 Relevante ontwikkelingen

In de visitatieperiode is een tweetal slagen gemaakt: Woningbouwvereniging Heerjansdam is op alle onderdelen qua organisatie en beleid aangepast aan de vereisten uit de nieuwe Woningwet, het BTIV en de in 2015 vernieuwde Governance Code. Daarnaast is serieus werk gemaakt van de vraag wat doel, visie en missie zijn van de Woningbouwvereniging. Er zijn gesprekken geweest over mogelijk samengaan, maar er is uitdrukkelijk gekozen om als Woningbouwvereniging Heerjansdam zelfstandig verder te gaan. Tegelijk beseft men de risico's en mede daardoor wordt dit thema medio 2021 weer op de agenda gezet.

### 6.4 Strategievorming en sturing op prestaties

#### 6.4.1 Strategievorming

#### **De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7**

Woningbouwvereniging Heerjansdam heeft een actuele lange termijnvisie 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. Voor 2016 en 2017 stonden nadrukkelijk de sloop van 14 woningen aan de Heer Jansstraat op de agenda en de realisatie van het complex Midden - Inn, een woon-zorgcomplex in het midden van het dorp. In 2018 en 2019 vonden op basis van de analyse naar de kwaliteit van het woningbezit in 2017 vervolgens de voorbereiding van het nieuwe meerjarig onderhoudsbeleid, het Ondernemingsplan 2018 – 2023 en van het Visiedocument "De toekomst van ons bezit' plaats.

De visitatiecommissie is van mening dat de prestaties voldoen aan het ijkpunt en geeft een pluspunt op grond van de volgende overwegingen. De combinatie van de kwalitatieve analyse van het woningbezit en de daarop gebaseerde onderhoudsraming voor de komende jaren, het nieuwe ondernemingsplan tot 2023 en de visie op de toekomst, maken dat Woningbouwvereniging haar taken serieus invulling geeft en getuigen van een hoge mate van professionaliteit. Dat is niet alleen de constatering van de visitatiecommissie, maar ook van collega corporaties en de gemeente. Er worden heldere keuzes gemaakt



die toegespitst zijn op de behoeften van het dorp Heerjansdam en er wordt daarbij breed gekeken naar de kwaliteit van woningen, maar ook van leefbaarheid en het voorzieningenniveau in het dorp.

#### 6.4.2 Prestatiesturing

### De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7

Woningbouwvereniging Heerjansdam volgt periodiek en systematisch de vorderingen van de voorgenomen maatschappelijke prestaties en stuurt bij als 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).

Er vindt een heldere monitoring plaats via o.a. de kwartaalrapportages. Deze hebben door beïnvloeding van de raad van commissarissen op de bij hen gevoelde behoefte aan voortgangsinformatie, een goede slag gemaakt van louter financiële rapportages aan het begin van de visitatieperiode naar meer kwalitatieve gerichte informatie. Ook de wijze van terugkoppeling van het bestuur naar de raad over de voortgang van de prestatieafspraken is goed te noemen. Het bestuur en de raad van commissarissen geven ook aan ontwikkelingen ten aanzien van betaalbaarheid en beschikbaarheid goed in de gaten te houden en daar waar nodig bij te sturen. De besturingscyclus is vastgelegd en uitgewerkt. In de kwartaalrapportages wordt helder verantwoording afgelegd en is zichtbaar dat men stuurt op kasstromen.

Daarnaast vinden jaarlijks ledenvergaderingen plaats waarin bestuur en raad van commissarissen verantwoording afleggen over bestuur en gevoerd beleid en toezicht. Naast bestuur en raad van commissarissen zijn jaarlijks tussen de 11 en 16 leden aanwezig.

De visitatiecommissie is van mening dat de prestaties voldoen aan het ijkpunt en geeft een pluspunt op grond van de volgende overwegingen:

- De gelet op de schaal complete wijze van terugkoppelen en informeren om bij te kunnen sturen
- De relatie tussen verantwoording en de vooraf gestelde doelen is helder terug te vinden
- De onderbouwing van de in het ondernemingsplan en visiedocument gemaakte keuzes en de daarop gebaseerde monitoring en sturing van het beleid is mede met het oog op de schaal gewoon goed te noemen.

#### 6.4.3 Totaal oordeel Strategievorming en sturing op prestaties

### De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel Strategievorming en sturing op prestaties met een 7,0:

Strategievorming en sturing op prestaties	Oordeel visitatiecommissie
Strategievorming	7
Sturing op prestaties	7
<b>Totaaloordeel Strategievorming en sturing op prestaties</b>	<b>7,0</b>

## 6.5 Maatschappelijk rol raad van commissarissen

### 6.5.1 Beoordelingskader

De visitatiecommissie beoordeelt hoe actief, zorgvuldig en transparant de raad van commissarissen 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 rol en hoe betreft de raad 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. Het oordeel van de Aw betreft de visitatiecommissie wel in haar oordeelvorming.

### 6.5.2 Maatschappelijke oriëntatie raad van commissarissen

#### **De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8**

De raad van commissarissen is zich aantoonbaar bewust van zijn maatschappelijke oriëntatie als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie in een lokaal netwerk en geeft deze professioneel vorm. De visitatiecommissie is van mening dat de prestaties voldoen aan het ijkpunt en geeft twee pluspunten op grond van de volgende overwegingen.

Alle leden van de raad zijn in de visitatieperiode benoemd en hebben allen ervaring met de sector wonen vanuit hun beroep. Zij geven ook alle vier aan dat ze betrokken willen zijn juist bij een kleine corporatie en meerwaarde willen bieden in de vereiste professionalisering van een corporatie. Zij hebben oog voor het belang van de Woningbouwvereniging Heerjansdam in het dorp en willen met hun kennis zich daarvoor inzetten.

Vanuit hun rol ondersteunen de leden van de raad het bestuur. De klankbordrol is daarbij groot, maar in de ogen van de visitatiecommissie is er sprake van een goede balans. Voor 2017 was mede door de enorme toevloed aan nieuwe regelgeving wel sprake van taken die gezamenlijk zijn opgepakt, zoals de uitwerking van de integriteitscode, de klokkenluidersregeling en het sloopreglement. Richting de Aw is daarvan aangegeven dat dit eenmalig was. Maar door de combinatie van schaal, 2 van belang zijnde projecten (sloop en nieuwbouw) en het gegeven dat de raad van commissarissen dit soort zaken goed wilde regelen, maakte dit noodzakelijk.

De raad van commissarissen is zich bewust van de noodzaak van een goede vastgoedsturing en van de aanpak van de verduurzaming. Ook is hij zich bewust van de aanpak van een tweetal wijken in de nabije toekomst als het gaat om sloop/nieuwbouw of renovatie en verduurzaming. Dit raakt zowel de sociale problematiek in die wijken, maar ook de bredere vraag naar de woningbehoefte in relatie tot de vergrijzing en de noodzaak woningen voor starters beschikbaar te willen hebben. De contacten met de Huurdersraad zijn goed. Er zijn 2 leden op voordracht van de Huurdersraad en men overlegt een aantal keren per jaar. De raad organiseert met bestuur elk jaar een strategische sessie over de mogelijkheden in de toekomst. Hij is zich bewust van de kwetsbaarheid door de combinatie van schaal, bevoegenheid van het huidig bestuur en de maatschappelijke opgaven in de toekomst: kun je die nog aan als in de werk- en bestuurlijke organisatieveranderingen optreden? Blijft de meerwaarde die in 2018 gedefinieerd was, ook na 2021 bestaan? De visitatiecommissie wil de raad complimenteren voor de wijze waarop hij al dit soort relevante thema's bespreekt en een vervolg geeft.

### 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. Ook 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

Woningbouwvereniging Heerjansdam zorgt dat zij zich maatschappelijk verantwoordt en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden mogelijk maakt. In het Ondernemingsplan 2018 – 2023 staat het als volgt verwoord: “Zij zet in op heldere en bondige communicatie met huurders en stakeholders over wat we doen voor welke doelgroepen. Hierbij houden we rekening met de financiële fysieke en sociale mogelijkheden van de huurders”.

De visitatiecommissie is van mening dat de prestaties voldoen aan het ijkpunt en geeft een pluspunt op grond van de volgende overwegingen. Terugkoppeling vindt plaats via de jaarverslag en via de website. Daarnaast wordt 4 x per jaar een nieuwsbrief verstuurd aan de huurders. Ook wordt er jaarlijks een middag voor huurders en belanghebbenden georganiseerd in het Dorpshuis. Dat is de zogeheten “Snertmiddag” waarbij naast leden van de raad van commissarissen en andere belanghebbenden, ook vertegenwoordigers vanuit het college van B&W aanwezig zijn. Bij dit alles geldt ook nog dat Heerjansdam een dorp is, lijnen zijn kort en bestuursleden worden vaak aangesproken over zaken. Dat leidt altijd tot actie en dat wordt door alle partijen ook zeer gewaardeerd.

### 6.6.2 Openbare verantwoording

#### De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7

De visitatiecommissie is van mening dat de prestaties voldoen aan het ijkpunt en geeft een pluspunt op grond van de volgende overwegingen. De gerealiseerde prestaties staan vermeld in een openbare publicatie, waarbij ook belangrijke afwijkingen worden toegelicht. Jaarverslagen zijn overzichtelijk en ‘to the point’ en de website is adequaat ingericht en actueel. Visie en missie worden op de website en in het jaarverslag toegelicht en een doorvertaling van beide vindt plaats in de meerjarenbegroting. Afwijkingen en bijsturing worden vervolgens eveneens toegelicht. Daarnaast maakt de Woningbouwvereniging 4x per jaar een nieuwsbrief met op de huurders gerichte informatie over de organisatie, haar projecten en andere voor het dorp Heerjansdam van belang zijn de informatie.

#### 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
<b>Oordeel</b>	<b>7,0</b>

### 6.7 Bewonderpunten en verwonderpunten

#### Bewonderpunten

- Inzet en enthousiasme van de raad van commissarissen
- Scherp op de verhouding tussen bestuur en raad
- Bewust van de problematiek in en rond het dorp en wat dat vraagt

#### Verwonderpunten

- Is het bestuurlijk op lange termijn vol te houden met de eisen uit het systeem van ons stelsel rond de sociale volkshuisvesting?

## 6.8 Totale beoordeling Governance

De commissie beoordeelt het perspectief Governance in totaliteit met een 7,3:

Governance	Oordeel visitatiecommissie
Strategievorming en sturing op prestaties	7,0
Maatschappelijke rol raad van commissarissen	8
Externe legitimatie en verantwoording	7,0
<b>Oordeel Governance</b>	<b>7,3</b>

## 7 Bijlagen

- Positionpaper
- Overzicht geïnterviewde personen
- Korte cv's van de visitatoren
- Onafhankelijkheidsverklaringen Cognitum en visitatoren
- Meetschaal
- Werkwijze visitatiecommissie
- Bronnenoverzicht
- Reputatie-Quotiënt
- Prestatiemonitor

## Positionpaper

## Inleiding

### Woningbouwvereniging Heerjansdam

In de Woningwet staat dat iedere woningcorporatie een vierjaarlijkse visitatieplicht heeft. Dit betekent voor Woningbouwvereniging Heerjansdam (Wbv) dat in 2020 weer een visitatie plaats vindt. De Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland ziet toe op een juiste en onafhankelijke uitvoering van de visitatie, waarbij geaccrediteerde bureaus de daadwerkelijke visitatie uitvoeren. De visitatie bij Wbv wordt uitgevoerd door Cognitum

Wbv is sinds 1919 een in de kern Heerjansdam actieve vereniging met een duidelijke missie: betaalbare, sobere maar goed onderhouden woningen aan te bieden aan de doelgroep in Heerjansdam. Hierbij richting wij ons primair op huishoudens met de lagere inkomens. Wij doen dit vanuit een sterke sociale betrokkenheid met onze huurders, hun directe leefomgeving en de kern Heerjansdam.

Het in 2018 gereedgekomen 5- jaars ondernemingsplan (2018-2023) is in belangrijke mate tot stand gekomen in samenwerking met belanghebbenden (onder andere gemeente, huurdersraad, welzijnsorganisaties en collega corporaties). Wij focussen ons louter op de kern Heerjansdam met een open blik voor samenwerking met alle stakeholders en andere corporaties actief binnen de Drechtsteden.

Onze beperkte scope en weidse blik naar de omgeving maakt ons wendbaar en maken de lijnen kort en maakt het ons mogelijk de gestelde doelen te realiseren. De 1e herijking van het ondernemingsplan is geagendeerd voor het 4<sup>e</sup> kwartaal van 2020 waarbij samen met de Raad van Commissarissen, aan de hand van de actualiteit (COVID-19 crisis) terug- en vooruit zullen kijken en waar nodige nieuwe doelstelling zullen formuleren.

De rapportage van de vorige visitatie was voor zowel Bestuur als Raad van commissarissen een goed en welkom document om de vastlegging van wat we doen en veelal “tussen de oren hadden” goed vast te leggen in zowel bestuur verslagen, rapportages en strategiedocument waarbij voornamelijk de vastgoedsturing lang en bijzondere aandacht heeft gekregen.

Een duidelijke extra doelstelling t.o.v. de vorige visitatie periode is de duurzaamheidsopgave van het bezit. Deze komt terug in de vastgoedstrategie maar verdient extra aandacht. De Wbv heeft richting alle stakeholders een duidelijke visie gepresenteerd over de volgorde en het tempo van zowel de energetische verbeteringen/verduurzaming als aansluitend de energietransitie. De uitdaging daarbij is om de kleinschaligheid en toegevoegde waarde van een kleine corporatie in goede samenhang te houden met de professionaliteit die gevraagd wordt.

Op de volgende pagina's gaan we in op een aantal vragen rondom de visitatie.

Gerben Stolk, voorzitter  
André Stierman, penningmeester

Juli 2020

## **1) Wat heeft WBV gedaan met de uitkomst van de vorige visitatie?**

WBV kijkt terug op een positieve visitatie vier jaar terug waarbij de conclusie was dat de corporatie ruim voldoende tot goed presteerde. Dit mondde uit in een oordeel op de verschillende deelgebieden variërend van 6,9 tot en met 7,8. De visitatie rapportage bevat prima aanknopingspunten om verder te verbeteren.

De belangrijkste actiepunten zijn in samenspraak met de Raad van Commissarissen bepaald, besproken in vergaderingen en speciale "hei-sessies", en daarna geconcretiseerd in diverse opgeleverde strategische documenten. Het belangrijkste daarbij is, na een relatief lange onderzoeksperiode, de oplevering van een gedegen goed onderbouwd vastgoedsturingsrapport gecombineerd met een meer dan ooit gedetailleerde 15-jaars onderhoudsbegroting op complex niveau. Dit document is aangeboden en proactief gecommuniceerd met de belangrijkste (financiële) stakeholders WSW en Aw. Van beide organisaties is positieve feedback op het rapport ontvangen.

Een andere belangrijke aanbeveling uit het rapport betrof het zichtbaar maken wat wij als vereniging doen. Concreet hebben wij hier invulling aangegeven door het in samenwerking met een professionele partij relatief snel lanceren van een interactieve en actuele website. Daarnaast verspreidt de vereniging onder alle huurders 4 keer per jaar de informatieve nieuwsbrief "Wonen in Heerjansdam"

De nieuwe woningwet maakte dat een aantal bestaande leefbaarheidsuitgaven niet langer kwalificeerden. Deze zijn in de afgelopen periode versneld afgebouwd en is met de Huurdersraad en de Raad van commissarissen een nieuw evenwicht gevonden dat past bij de aard en omvang van de vereniging. Nieuwe initiatieven op het gebied van leefbaarheid worden extra getoetst waarbij wij terughoudend zijn om de grenzen op te zoeken.

De bestuurlijke verslaglegging is geprofessionaliseerd door de inzet van een externe notulist.

De samenwerking met de Huurdersraad is intensief en geeft extra toegevoegde waarde aan de betrokkenheid binnen de kern Heerjansdam. Dit komt o.a. tot uitdrukking middels een grote groep vrijwilligers met binding met de Wbv in wooncentrum Midden Inn. De verjonging en mogelijke opvolging blijven een aandachtspunt.

## **2) Welke opgaven hadden wij de afgelopen 4 jaar.**

### **Woningvoorraad**

De kern Heerjansdam kent geen nieuwbouw mogelijkheden anders dan amoveren van bestaand bezit. Dit maakt Wbv een beheers corporatie met als hoofdtaak het in stand houden van het bestaande bezit. Wij beschikken over een gedifferentieerd bezit waarbij het beleid is om geen bezit te verkopen. Alle middelen worden aangewend om het bezit in stand te houden en te versterken.

De afgelopen 4 jaar lag en ligt de focus op het verduurzamen van het bezit (gemiddeld label B) om van daar uit uiterlijk vanaf 2025 de energietransitie ter hand te nemen. Wij zijn daarbij aangesloten bij het Energieakkoord Drechtsteden en participeren hierin als volwaardig lid echter met een duidelijke positie: gezien onze kleine omvang en daardoor onze relatief kwetsbare financiële positie, hebben wij aangegeven niet deel te willen nemen aan risico volle pilot projecten. Wel is ons bezit door het adviesbureau Atriensis volledig geschouwd waarbij men positief verrast was door de compactheid van ons bezit waardoor dit voldoende kansen biedt op een op termijn succesvolle energietransit.

Aan het eind van de vorige visitatieperiode is het toen lang gekoesterde project om appartementen te realiseren waarbij zorg en ontmoeting centraal staan. Met zorgpartner Aafje, die de brasserie exploiteert, is er een bijzondere aanvulling op het bezit gerealiseerd. Met deze toevoeging is het in principe mogelijke een volledig woon carrière binnen Heerjansdam te realiseren: van starter (duplex in de Oranjewijk) via doorstromer (diverse eengezinswoningen in verschillende grootte) naar een seniorenappartement (met en zonder zorgindicatie). Na de visitatie is ook het complex Centrumplan gereed gekomen. Dit plan geeft een nieuwe impuls aan het centrum van het dorp, geeft een goede aanvulling op het hogere segment appartementen en een bijdrage aan de leefbaarheid middels een winkelvoorziening en lokale schoonheidssalon.



Als laatste benoemen we de sloop van de bejaardenwoningen aan de Heer Janstraat waarbij de gezamenlijk met de gemeente Zwijndrecht gedeelde planlocatie via de gemeente wordt aangeboden aan projectontwikkelaars ter realisatie van o.a. starterswoningen. De gerealiseerde grondopbrengst wordt volledig ingezet voor het versnellen en financieren van de energetische verbeteringen aan de bestaande complexen.

### **Betaalbaarheid**

De righthuur bedraagt 80% van de maximaal redelijke huur, daarmee hebben wij een goede richtlijn voor de borging van de betaalbaarheid. Bij de jaarlijkse huurverhoging zetten wij maximaal in op betaalbaarheid voor de meest kwetsbare doelgroepen door een zo laag mogelijke jaarlijkse huurverhoging. "scheefwoners" echter worden middels een gedifferentieerde huurverhoging gemotiveerd om door te stromen. Bij energetische verbetering wordt geen huurverhoging berekend. Hierbij houden wij rekening met de totale woonlasten (huur + energielasten) van de huurder. Ook hiermee wordt in het algemeen de kwetsbare huurder financieel ontzien en dragen huurders in de hogere segmenten in de nieuwere complexen naar rato bij aan de totale huurstijging ter dekking van de kosten.

### **Leefomgeving**

Ook in Heerjansdam is een duidelijk tendens waarneembaar. Passend toewijzen in combinatie met de ontwikkeling waarbij mensen met psychische-, verslavingsproblematiek worden geacht langer zelfstandig te wonen trekken een steeds grotere wissel op zowel straten, wijken alsook op de samenwerking met maatschappelijke partners en daarmee op de interne organisatie en daarmee op de kosten van een relatief kleine corporatie.

### **Wat zijn onze kernwaarden en hoe zien we dit terug in onze cultuur en prestaties?**

De kernwaarden van WBV zijn: samen, sociaal, (lokaal) betrokken, duurzaam en dichtbij.

#### **Samen**

omdat Heerjansdam zich kenmerkt door een levendig verenigingsleven. Ondanks de geringe omvang is in Heerjansdam sprake van een hoog voorzieningenniveau. Dit is belangrijk om de kern leefbaar te houden. Waar mogelijk ondersteunt en faciliteert onze vereniging de samenwerking tussen verenigingen en de grote groep vrijwilligers die actief zijn. Samen ook met onze partners in de Drechtsteden waar wij met collega-corporaties goede contacten onderhouden en samenwerken waar dit meerwaarde biedt.

#### **Sociaal**

omdat de mens bij ons centraal staat. Samen met maatschappelijke instanties zoeken we steeds naar mogelijkheden om mensen de helpende hand toe te steken of een zetje in de goede richting te geven.

#### **(Lokaal) betrokken**

omdat we ons betrokken voelen bij Heerjansdam en de Heerjansdammers. Wij richten ons primair op Heerjansdam maar steeds met een open vizier voor onze partners in de Drechtsteden en daarbuiten.

#### **Duurzaam**

omdat alleen met een gezonde duurzame financiële positie onze kernwaarden kunnen worden waargemaakt. Wij wegen de beslissingen dan ook altijd vanuit de gedachte dat de financiële continuïteit voor nu en de toekomst gewaarborgd dient te zijn. Daarnaast zetten we in op het verduurzamen van ons bezit.

#### **Dichtbij**

omdat we er willen zijn voor onze huurders en stakeholders. Goede bereikbaarheid is daarbij van groot belang. Ons kantoor midden in het dorp, een goede en overzichtelijke site maar vooral een hands-on bestuur dat aanspreekbaar is in het dorp draagt hier aan bij.

Onze klantprocessen zijn en worden ingericht met inachtneming van deze kernwaarden. We zijn op bestuurlijk niveau in het dorp aanspreekbaar. Dit uit zich onder andere ook in vele contacten met de Dorpsraad, het kerkbestuur en diverse verenigingen. Ook op gemeentelijk niveau wordt onze vereniging onderkend als een partij die midden in de Heerjansdamse samenleving staat.

### **Waar staat onze organisatie nu?**

#### *De Woningwet is ingevoerd*

De Woningwet is volledig doorgevoerd in de bedrijfsvoering, statuten en reglementen zijn aangepast en de marktwaarde verhuurde staat en beleidswaarde zijn ingevoerd. De steeds minder voorkomende verenigingsvorm die wij, bewust, nog steeds hanteren zorgt hier en daar wel voor wat extra aandacht. Desondanks hechten wij nog steeds aan de verenigingsvorm om zo de betrokkenheid van de vereniging en huurders bij het dorp te benadrukken.

Alle bestuursleden en leden van de Raad van Commissarissen zijn zonder opmerkingen fit en proper bevonden door de Aw. De samenwerking tussen bestuur en Raad van Commissarissen vindt plaats in een positief kritische en constructieve wijze. Voor een kleine corporatie gelden in de praktijk feitelijk dezelfde regel- wetgeving als voor een grote corporatie. In dat kader hecht de Raad van Commissarissen aan voldoende competentie op alle mogelijke gebieden. Desondanks trekt het aantrekken van gespecialiseerde benodigde competentie op het gebied van energetische verbeteringen, fiscaal advies en ondersteuning bij het jaarrekeningproces een forse wissel op de bedrijfslasten.

Met de huidige organisatie zijn wij voldoende uitgerust voor de toekomst en zijn de cruciale bedrijfsprocessen geborgd. Wij onderkennen desondanks de kwetsbaarheid van ons bestuursmodel waarbij wij in 2019 gedurende een "hei-sessie" met de Raad van Commissarissen hier uitgebreid over gesproken hebben. De conclusie van deze sessie was dat het huidige model naar ons idee veel toegevoegde waarde biedt voor de kern Heerjansdam. Zolang wij met een betrokken en professioneel team medewerkers en bestuursleden, een betrokken Raad van Commissarissen en een actieve Huurdersraad ondanks onze kleine schaalgrootte aan de voorwaarden kunnen blijven voldoen zien wij dit als een mooie opdracht voor de komende jaren. Uitdagingen zijn er nog voldoende: de leefbaarheid in Heerjansdam waarborgen, het bezit energetisch op het afgesproken niveau brengen en aansluitend voor Heerjansdam de juiste nieuwe energievoorziening vinden.

### **Waren er grote beleidswijzigingen?**

De betaalbaarheid van wonen heeft bijzondere aandacht gekregen in het beleid van WBV. De financiële positie laat dit ook toe. De laatste jaren beperkt de huurverhoging zich voor de meest kwetsbare groepen tot een minimale jaarlijkse huurverhoging. Scheefwoners daarentegen worden middels inkomensafhankelijk huurverhoging gemotiveerd om door te stromen. Desondanks weten wij de financiële positie van de vereniging gezond te houden door ieder jaar middels gerichte verhogingen bij mutatie toch de maximaal mogelijke huursomstijging te realiseren. Daarnaast maken wij de totale woonlasten mede leidend in het beleid door geen huurverhoging voor de energetische verbeteringen te vragen. Het doel is om uiterlijk 2025 gemiddeld label B voor het bezit te realiseren.

### **Wat ging goed en waar zijn we (nog) niet tevreden over?**

Er zijn duidelijke slagen gemaakt in het beter communiceren- en vastlegging van onze prioriteiten. Dat komt vooral tot uitdrukking in de communicatie met onze belangrijkste stakeholders onze huurders en de gemeente Zwijndrecht. De huurdersraad wordt in een vroegtijdig stadium meegenomen in de beleidsvorming en vooral in de praktische zaken. Goede voorbeelden hiervan zijn de verschillende samenwerkingen binnen Midden Inn alsook hun rol en signaalfunctie voor kwetsbare straten en wijken en zeker ook hun actieve betrokkenheid bij de selectieprocedure van 2 nieuwe leden van de Raad van Commissarissen.

Met de gemeente Zwijndrecht vindt zowel één op één als op gezamenlijk corporatie niveau, op bestuurlijk niveau frequent overleg plaats met als belangrijkste uitkomst de afspraken die gemaakt worden in het kader van PALT. Dit is een helder, hands-on document waarin heldere en uitvoerbare doelen en afspraken worden vastgelegd en gemonitord.

Naast de kwartaaluitgave “Wonen in Heerjansdam” waarin actuele onderwerpen op het gebied van wonen worden gepresenteerd kunnen alle huurders de belangrijkste informatie over de vereniging zoals onder andere de vastgoedsturing, ondernemersplan en financiële verantwoording raadplegen. Een druk bezochte Nieuwjaars/snert receptie geeft het bestuur de mogelijkheid om hetgeen is bereikt in het oude jaar af te zetten tegen de ambities in het nieuwe jaar. Ook de jaarlijkse ledenvergadering wordt ingezet om alle leden kennis te laten nemen van ambities, doelstellingen en actuele ontwikkelingen met betrekking tot het bezit en vooral huurderszaken. Alle huurders worden ongeacht of zij de vergadering bezoeken voorzien van de notulen zodat iedereen goed geïnformeerd is.

Er is veel tijd en energie gestoken in een goed doorwrocht vastgoedssturingsdocument. Dit document ondersteunt direct de meer dan ooit gedetailleerde meerjaren onderhoudsbegroting. In dit proces konden wij terugvallen op de specifiek binnen de Raad van Commissarissen beschikbare know-how. Dit document biedt zowel houvast voor de financials alsook voor de onderbouwing van de energetische verbeteringen.

### **Wat kan beter?**

De betrokkenheid van huurders binnen de vereniging beperkt zich helaas nog teveel tot de seniore huurders. Het is belangrijk om ook de nieuwe huurders, zeker nieuwe huurders die oorspronkelijk niet uit Heerjansdam komen, te bereiken. Bij de ondertekening van het huurcontract worden nieuwe huurders altijd op kantoor ontvangen en proberen wij in een persoonlijk gesprek een deel van de identiteit van de vereniging en het wonen in een dorp als Heerjansdam onder de aandacht te brengen. Dit vertaalt zich helaas nog niet in een nieuwe actieve groep huurders die zich actief willen inzetten voor de vereniging.

Wij kunnen ons gezien de relatieve kwetsbaarheid van het bestuursmodel de vraag stellen hoever eventuele alternatieve bestuurs-scenario's uitgewerkt kunnen c.q. moeten worden om goed voorbereid te zijn op zowel acute als opvolgingskwesties op de middellange termijn.

### **Welke ambities hebben we voor de komende periode en is dit afgestemd met belanghouders?**

Het meest belangrijke is de leefbaarheid in de kern Heerjansdam te waarborgen. Iedere bewoner en huurder moet zich veilig en comfortabel in zowel de woning als de directe leefomgeving voelen. Dit vertaalt zich in het reeds ingezette jarenlange beleid om de woningen te voorzien van brandmelders, achterpaden te verlichten, specifieke anti-inbraaksloten en het samen met de huurders- en dorpsraad bepalen van kleine projecten die de leefbaarheid verbeteren.

Als directe tweede belangrijke ambitie is het gelijktijdig combineren van woningverbetering en verduurzaming van de woning en tegelijkertijd een merkbare verbetering van het woongenot en een lagere energierekening worden gerealiseerd.

Het hebben van een gezond ambitieniveau is één maar wij realiseren ons terdege dat dit alleen uitgevoerd kan worden binnen de grenzen van een blijvende gezonde financiële positie. Ook hier realiseren wij ons dat juist een kleine corporatie op dit gebied solide moet zijn om haar bestaansrecht te behouden. Alle ambities worden in dit licht gezien en beoordeeld.

## **Overzicht geraadpleegde personen**

De vermelde personen hebben deelgenomen aan een gesprek met de visitatiecommissie.

### ***Raad van commissarissen Woningbouwvereniging Heerjansdam***

De heer A. Rouwers, voorzitter

Mevrouw C. Smals, lid

De heer S. de Zeeuw, lid

De heer M. van Dijk, lid

### ***Bestuur Woningbouwvereniging Heerjansdam***

De heer G. Stolk, voorzitter bestuur

De heer A. Stierman, bestuurslid

### ***Managementteam Woningbouwvereniging Heerjansdam***

Mevrouw M. Folugo

### ***Gemeente Zwijndrecht***

Mevrouw J. van Dongen, wethouder

### ***Huurdersbelangenvereniging***

De heer A. Bras, voorzitter

De heer K. van den Burg, lid

De heer K. Hollemans, penningmeester

### ***Welzijnsinstellingen***

Mevrouw L. de Deugt, manager Diensten en Welzijn regio Zuid bij Aafje

### ***Collega-corporaties***

De heer E. Zwijnenburg, directeur-bestuurder Woonkracht10

### ***Overige huurders***

De heer en mevrouw Bonnema, huurders

De heer en mevrouw van Driel, huurders

## Korte cv's visitatoren

**Jan van der Moolen** (voorzitter) is sinds 1 maart 2013 zelfstandig adviseur op het gebied van volkshuisvesting, woningcorporaties, toezicht- en governance vraagstukken, voorzitter van de RvC van SSH, coördinator van de Erasmus/ESAA opleiding "Besturen met een kernopdracht" en voorzitter van visitatiecommissies bij Cognitum. Daarvoor was hij ruim 15 jaar directeur van het Centraal Fonds Volkshuisvesting, een zelfstandig bestuursorgaan dat belast was met het financiële toezicht op en het saneren van financieel in problemen geraakte woningcorporaties. In zijn carrière daarvoor was hij onder meer werkzaam bij de gemeente Leeuwarden (beleidsmedewerker en hoofd afdeling Volkshuisvesting), bij de Nationale Woningraad (beleidsadviseur, hoofd staf Onderzoek en Ontwikkeling en districtsdirecteur Oost-Nederland), bij het adviesbureau Andersson Elffers Felix en directeur van de corporatie Achtgoed Wonen. Jan van der Moolen heeft na zijn HBS de HEAO gevolgd en daarna rechten en planologie aan de Universiteit van Groningen. Met nevenactiviteiten heeft hij bestuurlijke en toezichthoudende rollen vervuld in diverse sectoren als onderwijs, kinderopvang, cultuur en zorg. Daarnaast was hij bestuurlijk actief in een politieke partij, een omroepvereniging en het Habitat Platform Midden en Oost-Europa. Hij was één van de oprichters van het Tijdschrift voor de Volkshuisvesting en jarenlang hoofdredacteur. Ook was en is hij betrokken bij diverse opleidingen en cursussen, zowel inhoudelijk als bij het opzetten daarvan, is een veel gevraagd inleider en dagvoorzitter en geeft hij jarenlang al gastcolleges aan diverse onderwijs- en opleidingsinstituten. Zijn hobby's zijn muziek, squash en judo.

**Evelien van Kranenburg-Haagsma** (secretaris) heeft cultuursociologie gestudeerd aan de Erasmus Universiteit. Gedurende haar studie is zij betrokken geweest bij de kwantitatieve meting van onderzoekprestaties. Sinds het laatste jaar van haar studie is zij werkzaam als manager van de backoffice en secretaris bij Cognitum, een van de door de Stichting VWN geaccrediteerde bureaus voor het uitvoeren van visitaties bij woningcorporaties.

## Onafhankelijkheidsverklaringen

*Cognitum BV* verklaart hierbij dat de visitatie van Woningbouwvereniging Heerjansdam in 2020 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: 26 juli 2020

Naam, functie, handtekening:

Jan Haagsma, directeur-bestuurder Cognitum



Jan van der Moolen verklaart hierbij dat de visitatie van Woningbouwvereniging Heerjansdam in 2020 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Jan van der Moolen heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Jan van der Moolen geen enkele zakelijke danwel persoonlijke band gehad met de corporatie.

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

Plaats:

Datum: 28 juli 2020

Naam, handtekening:

Jan van der Moolen



*Evelien van Kranenburg-Haagsma* verklaart hierbij dat de visitatie van *Woningbouwvereniging Heerjansdam* in 2019 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

*Evelien van Kranenburg-Haagsma* heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier jaar voorafgaand aan de visitatie heeft *Evelien van Kranenburg-Haagsma* geen enkele zakelijke danwel persoonlijke band gehad met de corporatie.

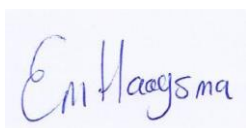
In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal *Evelien van Kranenburg-Haagsma* geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie hebben.

Plaats: Strijen

Datum: 26 juli 2020

Naam, handtekening:

*Evelien van Kranenburg-Haagsma*



## 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.

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

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

### Minpunten

Als 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 begint met het verzamelen van de voor de visitatie benodigde documenten aan de hand van de checklist basisinformatie (zie handleiding methodiek maatschappelijke visitatie woningcorporaties 6.0, pagina 39 op [www.visitaties.nl](http://www.visitaties.nl)).

Vervolgens wordt met de corporatie besproken welke externe belanghebbenden worden uitgenodigd voor een interview met de visitatiecommissie. Daarnaast 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 uitvoeren van schriftelijke enquêtes.

De visitatiecommissie spreekt bij elke visitatie in ieder geval met het bestuurder en de raad van commissarissen (of toezicht), daarnaast wordt gesproken met 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 eventueel 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 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 is als bijlagen bij het rapport gevoegd.

Na de interviews stelt de visitatiecommissie haar rapport op. Het conceptrapport wordt met de corporatie besproken (in ieder geval met het bestuur 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

- Vorige visitatierapport + bestuurlijke reactie
- Reglementen RvC
- Visie op bestuur en toezicht, Toezichtkader
- Profielschets RvC
- Resultaten Governance inspectie AW
- Agenda's en notulen van RvC vergaderingen incl. zelfevaluaties en themabijeenkomsten 2016 t/m 2019
- Agenda's en notulen van overleggen van de RvC met externe belanghebbenden 2016 t/m 2019

### Opgaven en Ambities

- Jaarverslagen 2016 t/m 2019
- Ondernemingsplan, beleidsplan en meerjarenplan
- Begrotingen en jaarplannen 2016 t/m 2019
- Documenten strategisch voorraadbeleid
- Diverse beleidsplannen, o.a. over verkoop, inkoop, duurzaamheid en huurbeleid
- Overzicht indeling bezit in energie labels en EI 2016 t/m 2019
- Documenten behorende bij prestatieafspraken met gemeente en huurders 2016 t/m 2019
- Diverse verslagen van overleggen tussen gemeente en corporatie, o.a. over uitvoeren prestatieafspraken
- Woningmarktonderzoeken
- Woonvisie
- Diverse (regionale) convenanten
- Documenten m.b.t. woonruimteverdeelsysteem
- Diverse documenten woningmarkt projecten

### Belanghebbenden

- Verslagen e.d. overleg gemeente Nieuwkoop 2016 t/m 2019
- Samenwerkingsovereenkomst met huurdersvertegenwoordiging
- Agenda's en notulen van overleg tussen corporatie en HBV 2016 t/m 2019
- Aantal adviezen van de HBV + bod
- Agenda's en notulen van overleg tussen bestuurder, OR en PV 2016 t/m 2019
- Bewonersinformatiebladen
- Gegevens Aedes benchmark centrum

### Vermogen

- Jaarrekening 2016 t/m 2019
- dVi 2016, 2017, 2018 en 2019
- Oordeelsbrieven AW 2016 t/m 2019
- Diverse documenten over risicomangement
- Meerjarenbegroting 2016 t/m 2019
- Begroting 2016 t/m 2019
- Brief AW: oordeel staatssteun passendheid 2017
- Maand, kwartaal, trimester, halfjaarsrapportages, dashboards etc. 2016 t/m 2019
- WSW jaarlijkse beoordeling en borgbaarheid

## Reputatie-Quotient

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

### **Uitgebreid overzicht prestaties**

Hierna wordt de prestatie-monitor weergegeven zoals deze door de visitatiecommissie in samenwerking met Woningbouwvereniging Heerjansdam 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 2016-2019.



## Woningbouwvereniging Heerjansdam

L0817

Woningmarktregio:  
Drechtsteden Hoeksche Waard

## Inleiding

In de prestatie-monitor van Woningbouwvereniging Heerjansdam (hierna WBV Heerjansdam) wordt een overzicht gegeven van de afspraken tussen de corporatie en andere partijen, de eigen ambities en de prestaties van WBV Heerjansdam.

De prestatie-monitor vormt in het kader van de maatschappelijke visitatie van WBV Heerjansdam de basis voor de visitatiecommissie voor de beoordeling van het onderdeel '*presteren naar opgaven en ambities*', in de visitatiemethodiek 6.0.

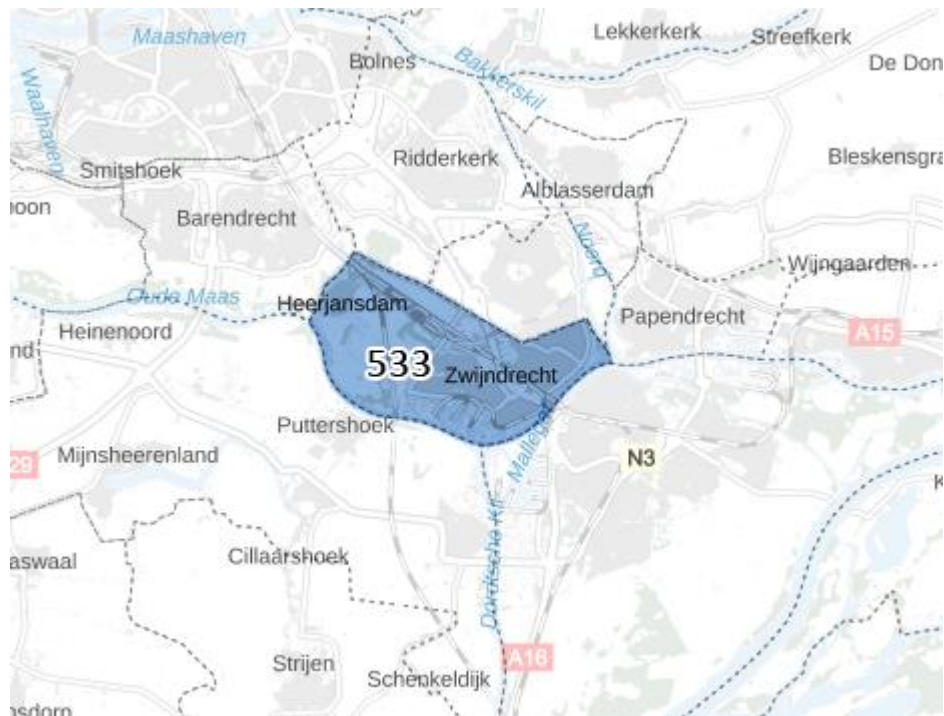
De ingevulde prestatie-monitor wordt als bijlage bij het visitatierapport gevoegd. Daarmee zijn de maatschappelijke prestaties van WBV Heerjansdam ook voor anderen te zien en te interpreteren. Hierdoor biedt de visitatiecommissie volledige transparantie in haar oordeelsvorming.

De prestatie-monitor 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 WBV Heerjansdam.

Het bezit van WBV Heerjansdam ligt in de gemeente Zwijndrecht.



	Woningen ultimo 2019
Gemeente Zwijndrecht	533
<b>Totaal</b>	<b>533</b>

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

WBV Heerjansdam is deelnemer aan convenanten en samenwerkingsverbanden op regionaal niveau:

	Betreft de jaren:			
	2016	2017	2018	2019
PALT Drechtsteden 2016-2025*				
Stadsherstel Drechtsteden NV (jaarverslag 18)				
Woonkeus Drechtsteden				
Woonkeus Nederland				
Geschillencommissie Zuid Holland				
Stuurgroep warmtenet Drechtsteden/Energieakkoord				
Samenw. maatschappelijke zorg regio Zuid Holland Zuid				
Samenw. Preventie huisuitzettingen Drechtsteden				
Convenant gezamenlijke aanpak van woonoverlast				
Convenant gezamenlijke aanpak van hennepkwekerijen				
Convenant Kwaliteit nieuwbouw Drechtsteden				

\* De PrestatieAfspraken Lange Termijn regio Drechtsteden 2016-2025 zijn ondertekend door 6 gemeenten; 6 woningcorporaties en 6 huurdersorganisaties).

Per gemeente worden deze jaarlijks doorvertaald naar lokale afspraken.

### 1.3 Lokale afspraken

Het bezit van WBV Heerjansdam ligt in de kern Heerjansdam binnen de gemeente Zwijndrecht. WBV Heerjansdam concentreert al haar activiteiten op de kern Heerjansdam.

Met de gemeente Zwijndrecht zijn prestatieafspraken gemaakt.

Prestatieafspraken met:	Betreft de jaren:			
	2016	2017	2018	2019
Gemeente Zwijndrecht; WBV Heerjansdam + huurdersraad; Trivire + Huurders participatieraad Trivire; Woonkracht 10 + Combiraad	*			

\*in juli 2016 is PALT III Zwijndrecht getekend; de afspraken richten zich op prestaties in 2017.

WBV Heerjansdam is ook deelnemer aan convenanten en samenwerkingsverbanden op lokaal niveau:

	Betreft de jaren:			
	2016	2017	2018	2019
St. Present (leefbaarheid)				
Aafje (leefbaarheid)				
Diverz (leefbaarheid)				



## 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"?

2017: De prestatieafspraken benoemen de rijksprioriteiten maar zijn vrij algemeen van aard en geven weinig per corporatie gedefinieerde SMART geformuleerde prestaties weer. Er wordt wel gewezen naar de regionale PALT afspraken maar de doorvertaling is alleen in het kader van de afname van de sociale voorraad benoemd.

2018: idem

2019: de afspraken zijn (m.u.v. de afspraken over energietransitie) veelal nog algemener dan de eerdere jaren gesteld. Er zijn geen concrete afspraken per corporatie opgenomen; de prestaties van de gemeente zijn per onderdeel wel omschreven.

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

2017: de afspraken zijn niet in onderlinge samenhang beschreven en missen daardoor wederkerigheid. Ook zijn er geen afspraken met de huurdersorganisaties gemaakt; daarnaast zijn er weinig prestaties van de gemeente geduid en geconcretiseerd.

2018: verbetering t.o.v. 2017 o.a. afstemming investeringen in de buitenruimte en samenwerking bij bewustwording huurders mbt. Energieverbruik.

2019: vanwege de eerder geschetste afspraken in algemene zin is het niet mogelijk om een beoordeling op de wederkerigheid van de afspraken te geven; de door de gemeente te leveren prestaties zijn wel concreet (o.a. tav. Minimabeleid).

**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?

WBV Heerjansdam heeft jaarlijks de bieding tijdig ingediend bij de gemeente Zwijndrecht en richt zich op haar concrete werkgebied de kern Heerjansdam.

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

Er zijn geen andere partijen betrokken bij de prestatieafspraken.

**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 regionale afspraken worden jaarlijks geactualiseerd in afspraken per gemeente en vanuit die context vindt er tussentijdse bespreking van de stand van zaken plaats waarbij de regionale uitdaging wordt meegewogen.

**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.

Geen bijzonderheden.

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

#### 3.1 Indeling van de maatschappelijke prestaties

De afspraken m.b.t. de gemeente Zwijndrecht zijn in de verschillende jaren ook verschillend ingedeeld:

Indeling / thema's			
2016	2017	2018	2019
n.v.t.	-ontwikkeling sociale huurvoorraad; -Duurzaamheid en milieu; -Leefbaarheid en veiligheid; -Sociaal Domein; -Buiten ruimte; -Financiën; -Algemene afspraken.	-ontwikkeling sociale huurvoorraad; -Leefbaarheid & Sociaal Domein; -Duurzaamheid en milieu; -Buiten ruimte; -Financiën;	-Krachtig Zwijndrecht; -Sociaal Zwijndrecht; -Fysiek Zwijndrecht.

Ten behoeve van eenduidigheid in de beschrijving van de realisatie (zie 3.2) worden de afspraken over de jaren 2016 t/m 2019 als volgt weergegeven:

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

### 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.

<b>Afspraken m.b.t. betaalbaarheid en beschikbaarheid</b>		
<b>2016</b>	<b>Prestatie</b>	
Geen afspraken		
<b>2017</b>	<b>Prestatie</b>	
Sloop 14 woningen	Gesloopt (tabel 2)	✓
Verkoop 0 woningen	Geen verkoop (tabel 2)	✓
Percentage sociale huur in Heerjansdam 38%	35% (jaarverslag)	X/✓
<b>2018</b>	<b>Prestatie</b>	
Geen sloop	Geen sloop (tabel 2)	✓
Verkoop 0 woningen	Geen verkoop Tabel 2	✓
Gemeente betrekken bij investeringsprogramma's	Overleg vindt plaats (o.a. over locatie Heer Janstraat (jaarverslag)	✓
<b>2019</b>	<b>Prestatie</b>	
Afbouw sociale voorraad tot de aftoppingsgrenzen passend binnen gebiedsvisie en monitoring daarvan	In PALT zijn hierover afspraken gemaakt echter er is met de gemeente Zwijndrecht overeenstemming over een uitzonderingspositie voor Heerjansdam gezien een gunstigere verhouding koop/sociale huurwoningen in de kern Heerjansdam. De specifieke afbouw sociale voorraad in Heerjansdam is derhalve niet opportuun en niet gekwantificeerd.	✓
Participatie analyse over differentiëren in huurprijzen voor een mix aan doelgroepen.	Bij mutatie wordt iedere woning na renovatie bezien op verhuurbaarheid voor de doelgroep waarbij de huurprijs in specifieke gevallen wordt ingezet om de leefbaarheid van de wijk te bevorderen.	✓
Als gevolg van verduurzaming mogen de netto woonlasten niet stijgen	Bij verduurzamingsinvesteringen geen huurverhoging. Hierdoor voor huurders per saldo een verlaging van de woonlasten.	✓

<b>Afspraken m.b.t. realisatie van een energiezuinige voorraad</b>		
<b>2016</b>	<b>Prestatie</b>	
Geen afspraken	-	-
<b>2017</b>	<b>Prestatie</b>	
Complex gerichte energetische verbeteringen bezit	Werkzaamheden complex 8 (35 won.) gestart;	✓
Investering 150.000 euro voor upgraden energielabels bezit	Deze afspraak is geïntegreerd in project complex 8 (35 woningen)	✓
<b>2018</b>	<b>Prestatie</b>	
Opstellen meerjarenplan verduurzaming	Planning opgesteld en meegenomen bij PALT afspraken 2019 (jaarverslag)	✓
Participatie in warmtetransitieplan	Deelname aan stuurgroep warmtenet Drechtsteden (jaarverslag)	✓
In samenspraak verbeteren bewustwording huurders	Frequente afstemming met huurdersraad en specifieke aandacht hiervoor in kwartaaluitgave Wonen in Heerjansdam.	✓
<b>2019</b>	<b>Prestatie</b>	
Verstrekken inzicht in renovatieplanning tav labelverbeteringen.	Via jaarverslag (jaarverslag)	✓
Afstemming planningen tbv aansluiting op warmtenet	Via deelname aan samenwerkingsverband gemeenten, corporaties en HVC binnen de Drechtsteden (jaarverslag)	✓
Aansluiting bij collega corporaties voor kennisdeling over warmtetransitie	Zie bovenstaand (jaarverslag)	✓
Maken afspraken over minimaal te realiseren energielabel bij renovatie	Inzet is gericht op gemiddeld label B (jaarverslag)	✓
Huurders mogelijkheid bieden om zonnepanelen te laten aanbrengen	Loopt via Wozocon (jaarverslag)	✓
In samenspraak verbeteren bewustwording huurders	Frequente afstemming met huurdersraad en specifieke aandacht hiervoor in kwartaaluitgave Wonen in Heerjansdam.	✓

<b>Afspraken m.b.t. huisvesting van urgente doelgroepen</b>		
<b>2016</b>	<b>Prestatie</b>	
Geen afspraken	Statushouders gezin geplaatst van 5 personen. Oplevering woongebouw Midden-Inn 36 appartementen voor bewoners met zorgindicatie.	✓
<b>2017</b>	<b>Prestatie</b>	
Geen specifiek afspraken opgenomen	Statushouders gezin geplaatst van 7 personen	✓

<b>2018</b>	<b>Prestatie</b>	
Geen specifiek afspraken opgenomen	-	✓
<b>2019</b>	<b>Prestatie</b>	
Geen specifiek afspraken opgenomen	-	✓

<b>Afspraken m.b.t. wonen met zorg en ouderenhuisvesting</b>		
<b>2016</b>	<b>Prestatie</b>	
Geen afspraken	-	-
<b>2017</b>	<b>Prestatie</b>	
Uitbreiding aanbod in wooncentrum Midden In	Veel belangstelling voor deze zorgwoningen en in het gebouw wordt "ontmoeting" met de buurt gestimuleerd (jaarverslag)	✓
Huurachterstand melden bij Vivera wijkteams	Huurachterstanden waarbij gezinnen met kinderen betrokken zijn worden actief besproken in wijkteams en bestuurlijk met college van B&W.	✓
<b>2018</b>	<b>Prestatie</b>	
Frequent overleg over leefbaarheid in Heerjansdam met gemeente en netwerkpartners	Frequent overleg over huisvesting bijzondere doelgroepen vindt plaats (jaarverslag)	✓
<b>2019</b>	<b>Prestatie</b>	
Participatie netwerkanalyse (instroom kwetsbare bewoners)	Actieve deelname overleg woonoverlast in Drechtsteden waar kwetsbare huurders worden besproken met zorgverlenende instanties. Frequent overleg met Aafje mbt zorg aan huis en mogelijke doorstroming naar Midden-Inn.	✓
Participatie inventarisatie toegankelijkheid van wooncomplexen	Actieve benadering en vastlegging belangstellenden voor complex Midden-Inn (wonen met zorgindicatie). Hierbij worden mogelijke huurders actief benaderd voor deze woonvorm wonen en zorg.	✓
Maken afspraken over ondersteuning voor cliënten met een rugzakje (beschermd wonen/individuele begeleiding)	Actieve deelname overleg woonoverlast in Drechtsteden waar kwetsbare huurders worden besproken met zorgverlenende instanties.	✓
Participatie bij versterking sociale netwerk	Frequent overleg met Aafje, Vivera, Politie en verslavingshulp	✓
Vroegtijdige signalering betalingsproblemen	Actieve persoonlijke benadering huurders met betalingsachterstand. Resultierend in relatief laag huurachterstandspercentage.	✓
Maken afspraken over beheer en onderhoud (semi) openbare ruimte	Actieve benadering op bestuurlijk en ambtelijk gemeentelijk niveau omtrent omgeving woongebouw Grondzeiler.	✓

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

### 4.1 Ambities

De ambities van WBV Heerjansdam zijn in de volgende documenten weergegeven:

Ambitiedocument	Betreft de jaren:			
	2016	2017	2018	2019
Ondernemingsplan WBV Heerjansdam 2018 - 2023				

De hoofdlijnen van de ambities zijn:

De hoofdlijnen uit Ondernemingsplan WBV Heerjansdam 2018 – 2023 zijn:

De missie is:

“betaalbare, sobere maar goed onderhouden woningen aan te bieden aan de doelgroep in Heerjansdam. Hierbij richten wij ons primair op huishoudens met de lagere inkomens. Wij doen dit vanuit een sterke sociale betrokkenheid met onze huurders, hun directe leefomgeving en de kern Heerjansdam.”

Vanuit de kernwaarden: samen, sociaal, betrokken, duurzaam en dichtbij, wil Woningbouwvereniging de missie vormgeven.

De visie luidt: “De wereld om ons heen verandert snel. Vergrijzing, duurzaamheid, digitalisering en individualisering zijn de belangrijkste kernwoorden van de snelle veranderingen waar onze vereniging mee wordt geconfronteerd. Corporaties moeten zich meer focussen en verdiepen in datgene waarvoor zij bestaan: het verhuren van betaalbare woningen. Niet alleen de maatschappelijke partners vragen dat van ons maar vooral omdat de groep mensen die echt afhankelijk van ons is steeds groter wordt.”

Doorvertaling van missie en visie geschiedt vanuit de volgende kernopgaven:

- Optimaal inzetten van de woningvoorraad voor de doelgroepen;
- Betaalbaarheid;
- Leefbaarheid;
- Duurzaamheid en energiebesparing;
- Duurzaamheid van de organisatie;
- Participatie;
- Zichtbaarheid.

Voor de ondernemingsplanperiode zijn daartoe de onderstaande doelen benoemd:

\*WBV Heerjansdam blijft een financieel gezonde vereniging die voldoet aan alle kredietwaardigheids- en borgingseisen van de Autoriteit woningcorporaties en het WSW om daarmee invulling te geven aan onze kerntaken;

\*WBV Heerjansdam is en blijft een gezonde financiële organisatie die voldoet aan de door de Autoriteit Woningcorporaties en WSW gestelde financiële key performance indicators;

\*WBV Heerjansdam verhuurt haar woningen indien mogelijk primair naar financiële draagkracht van haar (toekomstige) huurders met daarbij een scherp oog voor leefbare wijken en straten;

\*Huurders met problemen worden actief benaderd waarbij WBV Heerjansdam haar contacten met professionele partners als politie, zorg- en welzijnsinstellingen inzet om tot oplossingen te komen. Hierbij wordt de zelfredzaamheid van de huurder zoveel mogelijk gestimuleerd;

\*Het behouden van de verankering en betrokkenheid in het dorp Heerjansdam omdat dit een sterk positief effect op zowel de leefomgeving als de leefbaarheid in Heerjansdam



## **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.

## 1. Prestaties van WBV Heerjansdam

**TABEL 1: Het bezit (DAEB + niet-DAEB)**

# = aantal woningen	2016	2017	2018	2019
# Huurwoningen	547	533	533	533
# Onzelfstandige wooneenheden	0	0	0	0
# Intramuraal (zorgvastgoed)	0	0	0	0
# Totaal woongelegenheden	547	533	533	533
% Eengezinswoningen	56%	55%	55%	55%
% Meergezinswoningbouw zonder lift t/m 4 lagen	18%	18%	18%	18%
% Meergezinswoningbouw met lift	26%	27%	27%	27%
% Hoogbouw	0%	0%	0%	0%
% Onzelfstandig/intramuraal	0%	0%	0%	0%
# Garages	6	6	3	3
# Maatschappelijk vastgoed	3	3	3	3
# Bedrijfsruimten / winkels DAEB	0	0	0	0
# Bedrijfsruimten / winkels niet-DAEB	6	6	6	7
# Overig bezit	0	0	0	0
# Verhuureenheden ongewogen	562	548	545	546

Bronnen: 2016: dVi/gegevens corporatie; 2017, 2018 en 2019: dVi

**TABEL 2: Mutaties in het bezit (DAEB + niet-DAEB)**

	2016	2017	2018	2019
Individueel verkocht	0	0	0	0
Collectief verkocht	0	0	0	0
Gesloopt	0	14	0	0
Nieuwbouw	44	0	0	0
Aankoop	0	0	0	0

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

**TABEL 3: Huurklassen in het bezit (DAEB + niet-DAEB; excl onzelfstandige eenheden)**

	2016	2017	2018	2019
goedkoop	120 (22%)	110 (21%)	110 (21%)	105 (20%)
betaalbaar	348 (64%)	343 (64%)	341 (64%)	347 (65%)
duur t/m lib.grens	55 (10%)	54 (10%)	54 (10%)	53 (10%)
duur boven lib.grens	24 (4%)	26 (5%)	28 (5%)	28 (5%)
<b>totaal</b>	<b>547 (100%)</b>	<b>533 (100%)</b>	<b>533 (100%)</b>	<b>533 (100%)</b>

Bron: 2016 en 2017: dVi; 2018 en 2019: gegevens corporatie

**TABEL 4: Uitvoering Staatssteunregeling (DAEB)**

**Staatssteunnorm (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.

	2016	2017	2018	2019
Aantal aangegane huurovereenkomsten sociale huur	102	26	29	34
Afgesloten huurovereenkomsten binnen de EU-norm (de 80%)	91 (89%)	26 (100%)	28 (97%)	34 (100%)
Afgesloten huurovereenkomsten binnen de EU-norm (de 80-90%)	4 (4%)	0 (0%)	1 (3%)	0 (0%)
Afgesloten huurovereenkomsten binnen de EU-norm (de 90-100%)	7 (7%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
Oordeel Aw	<b>Akk.</b>	Akk.	Akk.	Nog niet bekend

Bronnen: 2016 t/m 2019 dVi; Oordeelsbrief Aw staatssteun

**TABEL 5: Uitvoering Passend toewijzen (DAEB)****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.

	2016	2017	2018	2019
Aantal toewijzingen	n.v.t.	18	18	24
Passend toegewezen (absoluut # en in % van aantal toewijzingen)	n.v.t.	17 (94%)	18 (100%)	24 (100%)
Oordeel Aw	n.v.t.	<b>Niet akk.</b>	<b>Akk.</b>	Nog niet bekend

Bronnen: 2017 en 2019 dVi; 2020: gegevens corporatie; oordeelsbrieven aw

**TABEL 6: Huurverhoging**

	2016	2017	2018	2019
Rijksbeleid: maximale huursomstijging (excl. huurharmonisatie in 2016 , incl. huurharmonisatie in 2017, 2018 en 2019)	1,9%	1,3%	2,4%	2,6%
Gemiddelde huurverhoging corporatie	3,25%	1,79%	1,53%	1,97%
Gemiddelde huurprijs per huurwoning	€ 477,57	€467,76	€ 505,78	€ 514,15

Bronnen: gegevens corporatie

**TABEL 7: Huurachterstand en ontruiming**

	2016	2017	2018	2019
Norm huurachterstand (%)	*	*	*	*
Huurachterstand in % van de totale jaarhuur (DAEB)	15.0%	10,2%	15,7%	11,1%
Ontruiming n.a.v. huurachterstand	0	0	0	1

Bronnen: huurachterstand en ontruiming 2017: dVi; overig gegevens corporatie

**TABEL 8: Leeftijd van het bezit (DAEB + niet-DAEB)**

Per categorie in % van totaal	2016	2017	2018	2019
Vooroorlogse woningen	12 2%	12 2%	12 2%	12 2%
Jaren 45-59	87 16%	87 16%	87 16%	87 16%
Jaren 60-69	86 16%	72 14%	72 14%	72 14%
Jaren 70-79	102 19%	102 19%	102 19%	102 19%
Jaren 80-89	99 18%	99 19%	99 19%	99 19%
Jaren 90-99	92 17%	92 17%	92 17%	92 17%
Jaren 00-09	21 4%	21 4%	21 4%	21 4%
Jaren 10-19	48 9%	48 9%	48 9%	48 9%
<b>totaal</b>	<b>547</b>	<b>533</b>	<b>533</b>	<b>533</b>

Bronnen: 2016, 2018, 2019: gegevens corporatie; 2017: dVi.

**TABEL 9: Conditie score van het bezit**

n.v.t.

Per categorie in % van totaal	2016	2017	2018	2019
Score 1	*	**	***	****
Score 2	*	**	***	****
Score 3	*	**	***	****
Score 4	*	**	***	****
Score 5	*	**	***	****
Score 6	*	**	***	****

Bronnen: geen gegevens beschikbaar

**TABEL 10: Onderhoud & verbetering Aedes Benchmark**

	2017	2018	2019
Letter Onderhoud & Verbetering			
Instandhoudingsindex	*	*	*
Technische woningkwaliteit	*	*	*

Ervaren woningkwaliteit	*	*	*
-------------------------	---	---	---

Bronnen: \* geen deelname aan de Aedes Benchmark

**TABEL 11: Huurdersoordeel Aedes Benchmark**

	2016	2017	2018	2019
Letter Huurdersoordeel	*	*	*	
Deelscore nieuwe huurders	*	*	*	
Deelscore huurders met een reparatie-verzoek	*	*	*	
Deelscore vertrokken huurders	*	*	*	

Bronnen: \* geen deelname aan de Aedes Benchmark

**TABEL 12: Energie-index bezit (DAEB + niet-DAEB)**

Energieprestatie (woningen)	2016	2017	2018	2019
Label A (EI= 0,8-1,2) of >A	19%	19%	19%	26%
Label B (EI= 1,2-1,4)	7%	7%	7%	7%
Label C (EI= 1,4-1,8)	23%	23%	23%	21%
Label D (EI= 1,8-2,1)	20%	20%	20%	20%
Label E (EI= 2,1-2,4)	21%	21%	21%	17%
Label F (EI= 2,4-2,7)	6%	6%	6%	5%
Label G (EI > 2,7)	4%	4%	4%	4%

Bronnen: gegevens corporatie

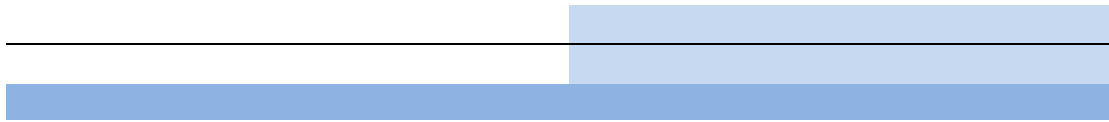
**TABEL 13: Duurzaamheid Aedes Benchmark**

	2016	2017	2018	2019
Letter Duurzaamheid	-	*	*	*
Deelletter energetische prestatie	-	*	*	*
Deelletter CO 2 uitstoot	-	*	*	*

Bronnen: geen deelname aan de Aedes Benchmark

**TABEL 14: Toewijzingen aan statushouders**

	2016	2017	2018	2019
Toewijzingen aan vergunninghouders	5	7	0	0



Bronnen: 2016: jaarverslag; 2017: dVi; 2018 en 2019