

MAATSCHAPPELIJKE VISITATIE 2014-2017



**Stichting
Woonbedrijf ieder1**

Rapport Maatschappelijke visitatie

Stichting Woonbedrijf ieder1



Coöperatieve Vereniging Procorp U.A.
Middenwetering 1
3543 AR Utrecht
info@pro-corp.nl
www.pro-corp.nl

Visitatiecommissie:
ir. H.P.M. (Leny) Braks-Langenkamp, voorzitter
drs. G.B.J. (Gérard) van Onna MRE, algemeen lid
mr. L.J.M.G. (Leon) Hulsebosch MRE, secretaris

Zeist, 10 december 2018

Voorwoord

Stichting Woonbedrijf ieder1, verder in dit rapport Woonbedrijf ieder1 genoemd, heeft Procorp de opdracht gegeven om een maatschappelijke visitatie over de periode 2014 tot en met 2017 uit te voeren.

De visitatie is niet meer weg te denken voor woningcorporaties. Sinds de op 1 juli 2015 in werking getreden nieuwe Woningwet heeft de visitatie een wettelijke verankering gekregen en eens in de vier jaar dient een visitatie plaats te vinden.

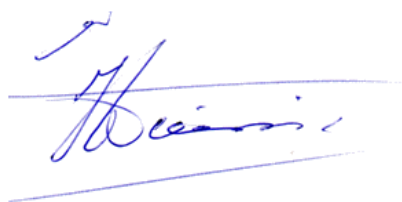
De visitatie is in toenemende mate een goede methode gebleken om de kwaliteit van het toezicht te toetsen en een oordeel te vragen over de maatschappelijke prestaties van bij de corporatie betrokken primaire belanghebbenden, de huurders en de gemeente(n), alsmede overige stakeholders. Tevens vindt een beoordeling plaats van, bijvoorbeeld, de externe legitimatie van de woningcorporatie, anders gezegd hoe kijkt de buitenwereld tegen de corporatie aan en is zij voldoende in staat gebleken zich voldoende te legitimeren als maatschappelijk betrokken volkshuisvester.

Daarnaast geeft de visitatie ook een gestructureerde beoordeling over het maatschappelijk presteren van de individuele corporatie in het algemeen. Door deze visitatie wordt informatie verstrekt over het presteren van de corporatie en wordt door de corporatie publieke verantwoording afgelegd voor het gevoerde beleid gedurende de visitatieperiode.

Bovendien zijn de uitkomsten uit de vorige visitatie mede in de beoordeling betrokken.

Procorp is een coöperatieve vereniging, die zich uitsluitend richt op het uitvoeren van maatschappelijke visitaties bij woningcorporaties door gekwalificeerde en ervaren visitatoren. Procorp is geaccrediteerd door de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland.

Procorp hoopt dat het visitatierapport voldoende houvast biedt voor de corporatie zelf en haar belanghebbenden.



mr. Henk Wilbrink

Voorzitter Procorp

Inhoud

Inleiding.....	5
Deel 1 Beoordeling van de maatschappelijke prestatie	9
Recensie.....	10
Integrale scorekaart.....	10
Samenvatting	16
Deel 2 Toelichting op de beoordelingen	20
1 Presteren naar Opgaven en Ambities	21
1.1 De opgaven in het werkgebied.....	21
1.2 Beoordeling Presteren naar Opgaven.....	23
1.3 Beoordeling Ambities in relatie tot de Opgaven.....	27
1.4 Totaalscore Presteren naar Opgaven en Ambities.....	29
2 Presteren volgens Belanghebbenden	30
2.1 Presteren volgens Belanghebbenden	30
2.2 Aandachtspunten volgens belanghebbenden.....	35
3 Presteren naar Vermogen	37
3.1 Financiële continuïteit.....	38
3.2 Doelmatigheid	40
3.3 Vermogensinzet.....	42
3.4 Totaalscore Presteren naar Vermogen	42
4 Governance	44
4.1 Besturing.....	44
4.2 Intern toezicht.....	49
4.3 Externe legitimering en verantwoording.....	54
4.4 Totaalscore voor Governance	56
Deel 3 Bijlagen.....	58
Bijlage 1: Gerealiseerde prestaties.....	59
Bijlage 2: Positionpaper.....	79
Bijlage 3: Bronnenlijst.....	79
Bijlage 4: Geïnterviewde en geënuquêteerde belanghebbenden.....	82
Bijlage 5: Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaringen	85

Inleiding

Methodiek 5.0

De Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties maakt het mogelijk om op een gestructureerde manier een transparant oordeel te vellen over de maatschappelijke prestaties van de corporatie in de afgelopen vier jaar. Deze beoordeling vindt plaats door de feitelijke prestaties vanuit verschillende perspectieven, afzonderlijk en in onderlinge samenhang, te beschouwen. Deze perspectieven zijn: de externe opgaven en de ambities van de corporatie, de opvattingen van belanghebbenden en het presteren naar vermogen. Tot slot omvat de methodiek ook een oordeel over Governance: immers de kwaliteit van de besturing, van het interne toezicht en de externe legitimatie van een en ander zijn belangrijke voorwaarden voor het leveren van duurzame, verankerde maatschappelijke prestaties in de toekomst.

Alle beoordelingen worden samengevat in een scorekaart en op een integrale wijze beoordeeld door de visitatiecommissie in een recensie, die tevens aanwijzingen biedt voor het verbeteren van de corporatie in de toekomst.

Presteren naar Opgaven en Ambities

Presteren naar Opgaven

Uitgangspunt voor Presteren naar Opgaven zijn de feitelijke maatschappelijke prestaties van de corporatie in de afgelopen vier jaar. Beoordeling vindt plaats in het licht van de externe opgaven van de corporatie.

Onder externe opgaven worden verstaan:

Alle formele en/of in gezamenlijk overleg vastgestelde maatschappelijke opgaven in het werkgebied, zoals vastgelegd in prestatieafspraken en/of in beleidsdocumenten van de lokale, regionale of landelijke overheid, zorg- en welzijnsinstellingen, huurdersorganisaties, brancheorganisaties, politie en samenwerkingsverbanden waarin de corporatie participeert.

De prestaties worden geordend naar de onderstaande prestatievelden:

- Huisvesting van de primaire doelgroep;
- Huisvesting van bijzondere doelgroepen;
- Kwaliteit van de woningen en woningbeheer;
- (Des-) investeringen in vastgoed;
- Kwaliteit van wijken en buurten;
- Overige/andere prestaties.

Ambities

De commissie beoordeelt de ambities die de corporatie in de visitatieperiode heeft geformuleerd voor haar maatschappelijke prestaties in het licht van de externe opgaven. De beoordeling vindt plaats op basis van beschikbare documenten en gesprekken met de corporatie en de belanghebbenden.

Presteren volgens belanghebbenden

Uitgangspunt is de beoordeling van de prestaties van de corporatie door haar belanghebbenden. De belanghebbenden geven hun oordelen in de vorm van rapportcijfers voor de mate waarin zij tevreden zijn over:

- De maatschappelijke prestaties van de corporatie;
- De relatie en de wijze van communicatie met de corporatie;
- De mate van invloed op het beleid.

Daarnaast kunnen belanghebbenden aangeven wat de corporatie kan verbeteren om aan hun verwachtingen te voldoen dan wel die te overtreffen. De verschillende punten worden samengevat in een lijst van verbeterpunten per groep van belanghebbenden.

Presteren naar Vermogen

De visitatiecommissie beoordeelt of de corporatie voor het realiseren van maatschappelijke prestaties optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden en hoe zij die inzet op basis van een onderbouwde visie zonder haar voortbestaan op het spel te zetten. De visitatiecommissie kijkt verder dan de kengetallen, dus naar de daaraan ten grondslag liggende visie, onderbouwing en actieve wijze van handelen, teneinde te kunnen beoordelen of de corporatie financieel in control is en haar vermogen maatschappelijk benut.

De visitatiecommissie vormt zich een oordeel over:

- De financiële continuïteit;
- De doelmatigheid;
- De vermogensinzet.

Governance

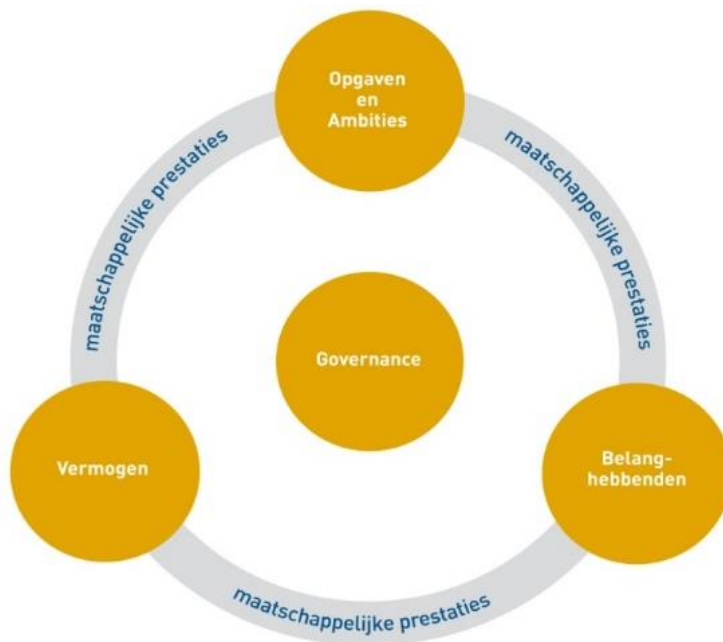
Uitgangspunt voor de beoordeling van de governance is dat de kwaliteit van de besturing, van het toezicht en de externe legitimatie van dien aard is dat goed maatschappelijk presteren geborgd is.

Hierbij wordt een oordeel gevormd over:

- De besturing;
- Het intern toezicht;
- De externe legitimering en verantwoording.

Als basis voor het intern toezicht en de externe legitimatie gelden de Governancecode, Honoreringcode, Wet Normering Topinkomens en de Overlegwet. Buitendien beoordeelt de visitatiecommissie in het bijzonder hoe de governance verankerd is in de organisatie, hoe de corporatie daarnaar handelt en daarvan leert.

In een schematische weergave zien de verschillende beoordelingen er als volgt uit:



De meetschaal

De visitatiecommissie gebruikt voor de beoordeling cijfers op een meetschaal van 1 tot 10.

De cijfers hebben een met rapportcijfers overeenkomstige betekenis zoals hiernaast bij 'Benaming' aangegeven.

De methodiek geeft de visitatiecommissie de ruimte om, binnen gestelde kaders, plus- of minpunten te geven voor de onderdelen Ambities, Presteren naar Vermogen en Governance. Het ijkpunt hiervoor is een 6. Is het cijfer 6 of hoger, dan mag de commissie pluspunten geven. Is het cijfer lager dan 6 dan mag de commissie minpunten geven.

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

De feitelijke prestaties worden gemeten in het licht van de opgaven volgens onderstaande meetschaal, waarbij de afwijking ten opzichte van de opgaven bepalend is voor het cijfer.

De corporatie scoort een voldoende als de prestaties in belangrijke mate de opgaven evenaren.

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

Leeswijzer

Dit rapport bestaat uit drie onderdelen.

In deel 1 zijn opgenomen:

- Recensie;
- Scorekaart;
- Samenvatting

De recensie heeft een belangrijke functie in het visitatierapport. De recensie is het middel waarmee de visitatiecommissie, na afloop van de visitatie en alles overziende, een beschouwing geeft over het maatschappelijk presteren van de corporatie.

In deel 2 worden de prestaties van de corporatie besproken vanuit de vier perspectieven:

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

In deel 3 zijn de bijlagen van het rapport opgenomen.

Deel 1

Beoordeling van de maatschappelijke prestatie



Recensie

Maatschappelijke visitatie 2010-2013

Woonbedrijf ieder1 ontving gemiddeld 'ruim voldoende tot goed' beoordelingen voor de vier prestatieperspectieven van de maatschappelijke visitatie volgens de visitatiemethodiek 5.0.

De commissie gaf de corporatie de volgende verbeteringsuggesties mee:

- Blijvend aandacht houden voor de onderhoudslasten en bedrijfskosten.
- Een zakelijke aansturing van de onderhoudsafdeling (als verantwoording voor het in eigen beheer houden).
- Een verantwoorde (dus niet per sé aan Deventer gelijke) opwaardering van het bezit in Zutphen.
- Blijvende aandacht voor de betaalbaarheid met een match tussen enerzijds het beleid met twee aftoppingsgrenzen (€ 599 en € 699) en anderzijds het daadwerkelijke inkomen van de doelgroepen.
- Beleid gericht op de geprognosticeerde inkomstenstroom en waar nodig aanvullend en flexibel beleid wanneer dit tegenvalt.
- Proactief en blijvend betrekken van de belanghouders bij in- en externe veranderingen. De stelselwijzigingen vereisen immers meer communicatie dan ooit.

De huidige visitatiecommissie heeft geconstateerd dat Woonbedrijf ieder1 de verbeteringsuggesties uit de vorige visitatie goed heeft opgepakt, zoals dat verder in deze recensie en het visitatierapport zal blijken. Wel blijven ten aanzien van het onderhoud nog verbeteringen mogelijk.

Resultaten visitatie 2018 over de periode 2014 – 2017

BESCHOUWING OP HET POSITIONPAPER

In het positionpaper laat de directeur-bestuurder naar het oordeel van de visitatiecommissie een goed beeld van de corporatie zien. Het ondernemingsplan en ook de bedrijfsplannen zijn voor de corporatie leidraad voor de dagelijks operaties van de corporatie. Woonbedrijf ieder1 heeft de 'storm', die de afgelopen vijf jaren over corporatieland heeft gewoed, goed doorstaan. Woonbedrijf ieder1 is een vaste waarde in de regio Stedendriehoek. Vooruitlopend op de wettelijke wijzigingen is al in 2013 een koerswijziging bij Woonbedrijf ieder1 ingezet, waarbij de focus is gelegd op de kerntaken van een woningcorporatie. Deze koerswijziging heeft gevolgen gehad voor de structuur, de cultuur, de processen en de projecten van Woonbedrijf ieder1. In 2016 heeft Woonbedrijf ieder1 haar visie herijkt en dit heeft geleid tot een aangepast richtinggevend principe: "Dicht bij huis". Ten tijde van de huidige visitatie is na een intensief inspraaktraject een nieuw ondernemingsplan verschenen met vier belangrijke principes:

- *Wij zijn er ook voor de volgende generatie (continuïteit).*
- *Wij bieden voldoende betaalbare woningen (kerntaken).*
- *Wij werken begripvol en professioneel (kwaliteit van de organisatie).*
- *Wij leven samen op deze aarde (maatschappelijk verantwoord ondernemen).*

De corporatie heeft de ambitie om financieel gezond te blijven met als doel een toekomstbestendige duurzame woningvoorraad te bieden in leefbare wijken met een moderne klantgerichte organisatie en excellente dienstverlening.

Bevindingen van de visitatiecommissie

RIJKSPRIORITEITEN VOLKSHUISVESTING

De minister van BZK heeft de volgende vier prioriteiten voor woningcorporaties benoemd, waarbij de commissie bij ieder onderdeel de situatie bij Woonbedrijf ieder1 schetst.

Betaalbaarheid en beschikbaarheid voor de doelgroep

De huurverhogingen worden in overleg met de huurdersorganisatie vastgesteld. Over dit onderwerp worden inhoudelijk goede discussies gevoerd, die uitmonden in consensus. Met het nieuwe systeem van passend toewijzen is in 2016 het huurbeleid van Woonbedrijf ieder1 bijgesteld. In overleg met de collegacorporaties in de regio Stedendriehoek, verenigd in Woonkeus, wordt 60% in de goedkoopste categorie (< 1e aftoppingsgrens) aangeboden, 20% in de tussencategorie (< 2de aftoppingsgrens) en 20% in de hoogste categorie (< € 711). De gemiddelde huurprijs van de woningen ligt hiermee iets onder het regionale gemiddelde en de slaagkansen zijn eerlijk verdeeld onder de doelgroepen. De gemiddelde zoektijd van een woningzoekende is niet sterk toegenomen en ligt op circa 7 maanden.

Realiseren van een energiezuinige sociale huurwoningvoorraad

Woonbedrijf ieder1 heeft de ambitie dat alle woningen in 2022 gemiddeld energielabel B hebben. De corporatie heeft de komende jaren nog een flinke opgave. Om die doelstelling te bereiken worden woningen met energielabel E, F en G via renovatie- en onderhoudsprojecten naar minimaal label B gebracht. Voor alle renovatieprojecten is de doelstelling geactualiseerd naar het behalen van het energielabel A.

Huisvesten van urgente doelgroepen

Binnen het woonruimteverdeelsysteem Woonkeus is een urgentieregeling voor de gehele Stedendriehoek vastgelegd in een convenant. Het convenant tussen de tien corporaties in de Stedendriehoek is voor alle zeven gemeenten in de Stedendriehoek aanleiding geweest om geen verordening voor de woningtoewijzing in te stellen. Er geldt geen kwantitatieve taakstelling. Woonbedrijf ieder1 heeft naar rato haar bijdrage geleverd aan de huisvesting van urgenten.

Realiseren van wonen met zorg en ouderhuisvesting i.v.m. langer zelfstandig wonen

Woonbedrijf ieder1 wil senioren stimuleren – en heeft daar een succesvol programma voor gemaakt - om te verhuizen naar woningen die bij uitstek geschikt zijn voor bewoning door senioren, die geschikt zijn voor zorgverlening en waar de sociale omgeving aanwezig is die vereenzaming voorkomt.

Het aantal woningen dat gereserveerd is voor de doelgroep 55+ wordt gereduceerd naar een aantal woningen dat passend is bij de werkelijke behoefte in de gemeenten Deventer en Zutphen. Er is een overschot aan geschikte nultredenwoningen, terwijl het aantal reacties op specifiek voor ouderen gelabelde woningen zeer beperkt is.

FINANCIEEL PRIMA OP ORDE

In de visitatieperiode is de financiële situatie en continuïteitsverwachting beoordeeld door de externe toezichthouders, die beide een positief oordeel hebben verstrekt en geoordeeld dat de corporatie voldoet aan de toezichteisen. De controlerende accountant heeft steeds de jaarrekening voorzien van een goedkeurende verklaring. Alle financiële ratio's zijn ruim boven de daartoe gestelde normen. Wat het ingezet beleid betreft om op het gebied van doelmatigheid de netto bedrijfslasten en personeelskosten te matigen en te beheersen is de corporatie ruimschoots geslaagd. De commissie is dan ook van oordeel dat Woonbedrijf ieder1 haar financiën prima op orde heeft.

STRATEGISCH VOORRAADBELEID

In de vorige visitatie is extra aandacht gevraagd voor de post onderhoudslasten. Woonbedrijf ieder1 heeft altijd een eigen inspectiemethodiek gehanteerd. De corporatie heeft in de verslagperiode geen conditiemeting NEN 2767 uitgevoerd op haar vastgoedportefeuille. WSW heeft hiervoor in haar beoordeling ook in 2016 aandacht gevraagd. Ten gevolge van het ontbreken van een nulmeting, zal Woonbedrijf ieder1 wellicht minder goed in staat zijn een efficiënte portefeuillestrategie te ontwikkelen, waardoor het uitvoeren van een adequaat assetmanagement onder druk kan komen te staan.

Zou Woonbedrijf ieder1 haar vastgoedbeleid beter hebben onderbouwd en uitgevoerd dan zou, zo bleek de commissie uit gesprekken, in Zutphen wellicht geen groot bedrag per woning zijn uitgegeven voor het moderniseren van de buitenkant van de woning - hoe mooi ook uitgevoerd -, terwijl de woningen aan de binnenzijde niet zijn opgeknapt en eigentijds gemaakt. Daarnaast zijn door belanghebbenden vragen gesteld over de doelmatigheid en voordelen van de keuze voor een relatief grote eigen onderhoudsdienst. De visitatiecommissie heeft in de stukken hierover geen strategische afwegingen gevonden. Wel is door de bestuurder aangegeven dat recent een onderzoek ('second opinion') naar de relatief hoge onderhoudskosten is uitgevoerd, waarvan de resultaten nog niet bekend waren ten tijde van de visitatie.

KWALITEITSSLAG DIENSTVERLENING

Woonbedrijf ieder1 heeft in de visitatieperiode ingezet op de verbetering van de dienstverlening met twee initiatieven. Vanuit de strategische keus voor 'operational excellence' is Woonbedrijf ieder1 in 2014 gestart met de 'klantreizen' als methodiek om de primaire processen te verbeteren. Via procesgericht werken en door processen continu te verbeteren snijdt het mes aan twee kanten; een optimale bedrijfsvoering en tevreden klanten. De 'customer journeys' leveren verbeteringen op voor de organisatie, aangedragen door de klanten of medewerkers en gericht op het verbeteren van de klanttevredenheid. Mede door deze klantreizen is de waardering door huurders gestegen van een 6,8 in 2014 naar een 7,4 in 2017.

Het tweede initiatief betreft de wijkteams. Wijkteams zijn multidisciplinaire teams georganiseerd rondom de klant en verantwoordelijk voor een regio van ongeveer 2.000 tot 3.000 woningen. Met het werken met wijkteams wordt beoogd dat huurders een herkenbaar team hebben voor hun vragen en dat medewerkers sneller kunnen handelen, omdat alle benodigde kennis binnen het team aanwezig is. Woonbedrijf ieder1 is in april 2017 gestart met een pilot met twee wijkteams. Tijdens de pilotperiode hebben medewerkers in de teams ontdekt wat de beste manier is om in een dergelijk team te werken.

Door positieve feedback van huurders, huurdersvertegenwoordiging en medewerkers is besloten de gehele klantzijde van de organisatie te 'kantelen' naar wijkteams.

DOORONTWIKKELING HUURDERSVERTEGENWOORDIGING

De corporatie heeft in de visitatieperiode een versterking van de participatie gekend: een nieuwe huurdersvertegenwoordiging. In 2015 heeft de toenmalige huurdersvertegenwoordiging Woonplatform zichzelf opgeheven om de weg vrij te maken voor een nieuwe huurdersvertegenwoordiging. Daarbij is de ambitie uitgesproken om een hedendaagse huurdersvertegenwoordiging op te richten waarin huurders zich vertegenwoordigd en betrokken voelen en die voldoet aan de Overlegwet Huurder-Verhuurder.

Een afvaardiging van individuele huurders en georganiseerde huurders – bewonerscommissies en huurdersvereniging -, hebben hard gewerkt aan het oprichten van een nieuwe huurdersorganisatie, die als gesprekspartner voor Woonbedrijf ieder1 op beleidsniveau zou gaan fungeren. Op 1 april 2016 is de nieuwe huurdersorganisatie van Woonbedrijf ieder1 van start gegaan onder de naam Huurders BIJ1. Sinds 2017 wordt Huurders BIJ1 ondersteund door een adviseur van de Woonbond.

De huurdersorganisatie is deelnemer aan het tripartite overleg om te komen tot prestatieafspraken met de gemeenten Deventer en Zutphen.

De huurders van Woonbedrijf ieder1 laten van zich horen. Naast een nieuwe huurdersorganisatie kent de corporatie ook 45 bewonerscommissies. In Zutphen zijn 17 bewonerscommissies actief en in Deventer 26. Ideeën en suggesties die huurders hebben, worden doorgesproken tijdens het voorjaarsoverleg. Tijdens het najaarsoverleg wordt met de bewoners besproken welke projecten worden uitgevoerd en welke suggesties van het voorjaarsoverleg zijn overgenomen. Daarnaast is een grote groep huurders betrokken bij de totstandkoming van het nieuwe ondernemingsplan. De samenwerking en afstemming tussen Huurders BIJ1 enerzijds en enkele bewonerscommissies anderzijds verloopt stroef.

STERKE PUNTEN

- Een no-nonsense corporatie, huisvester voor mensen met een kleine beurs. De klanttevredenheid is recent flink verbeterd.
- Gezonde financiële positie met relatief lage huren. De inrichting van de jaarcyclus en de logische samenhang tussen strategische plan, bedrijfsplannen en verantwoording.
- De afgelopen jaren is het aantal fte flink afgenomen, maar is de dienstverlening op orde gebleven. Na een slechte ervaring met SAP is recent een nieuw primair systeem ingevoerd. Dit heeft veel van de werkorganisatie gevergd, maar is desondanks heel goed verlopen. Het werken in wijkteams wordt binnen en buiten de organisatie gewaardeerd, maar moet zich nog wel verder doorontwikkelen.
- De gezamenlijke inzet voor de wijken en de bewoners. Zowel Deventer als Zutphen kennen behoorlijk wat kwetsbare wijken met kwetsbare bewoners. Woonbedrijf ieder1 zet zich hier samen met gemeente, zorg- en welzijnspartijen en andere spelers in de wijk voor in. Een voorbeeld is het actief aanpakken van huurachterstanden in Zutphen, waardoor het aantal ontruiming spectaculair is gedaald. Een ander voorbeeld zijn de HOP-woningen. Daarnaast wordt zowel in Deventer (veiligheidsmakelaar) als Zutphen (waar recent een regisseur extreme woonoverlast is aangesteld) gewerkt aan het terugdringen van (extreme) overlast.
- De wijze waarop recent een nieuw ondernemingsplan is gemaakt. Belanghebbenden zijn actief opgezocht om input op te halen. Daarnaast heeft een groep huurders meegedacht over de letterlijke tekst van het plan. Hierdoor is veel draagvlak voor het plan ontstaan.
- De huurdersparticipatie is goed ingericht. Naast de formele huurdersvertegenwoordiging Huurders BIJ1 zijn er veel bewonerscommissies en individuele huurders die actief

meepraten. De ervaring met de huurdersparticipatie bij het ondernemingsplan smaakt naar meer!

- De kwaliteit van de raad van commissarissen en het overleg met de bestuurder.

AANDACHTSPUNTEN VOOR DE TOEKOMST

- Het strategisch voorraadbeleid kan beter worden onderbouwd en worden uitgewerkt in assetmanagement. Onderdeel hiervan is de verduurzaming van de woningportefeuille. Hier moet Woonbedrijf ieder1 een inhaalslag maken ten opzichte van andere corporaties. Daarnaast lijken keuzes uit het recente verleden niet altijd logisch.
- De prestatieafspraken met zowel de gemeente Zutphen als de gemeente Deventer kunnen meer vanuit een gezamenlijke visie worden geformuleerd. Nu is het vooral een opsomming van de afzonderlijke voornemens. Er is ook behoefte om samen met de gemeenten wijkvisies te maken, waardoor de inzet op wijkniveau nog beter kan worden ingericht.
- Het onderhoudsbeleid onder de loep nemen en een onderbouwde afweging ('Business Case') maken ten aanzien van de eigen onderhoudsdienst. Daarnaast de afstemming tussen onderhoud en projecten verbeteren.
- Het voeren van een consistent beleid in alle lagen van de organisatie en dit ook uitdragen. Diverse belanghebbenden hebben hier opmerkingen over gemaakt. Soms worden initiatieven opgestart die niet worden afgerond of halverwege wordt een koerswijziging doorgevoerd. Of het beleid is in de lagere echelons niet duidelijk. Daarnaast lijkt de besluitvorming over veel schijven te gaan. Belanghebbenden vinden daarnaast dat Woonbedrijf ieder1 meer aandacht kan hebben voor innovatie en vernieuwing.
- De zichtbaarheid en aanspreekbaarheid naar belanghebbenden vergroten. De ervaringen met het recente ondernemingsplan worden als een positieve trendbreuk gezien. Bouw dit verder uit.
- Een behoorlijk aantal woningen wordt direct of indirect via zorgpartijen verhuurd. Afspraken hierover zijn niet altijd vastgelegd.
- De afstemming en samenwerking tussen Huurders BIJ1 en de diverse bewonerscommissies kan beter.

Integrale scorekaart

Perspectief	Beoordeling volgens meetschaal						Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer per perspectief
	1	2	3	4	5	6			
Presteren naar Opgaven en Ambities									
Presteren in het licht van de opgaven	7,0	7,0	6,7	7,3	7,8		7,1	75%	7,3
Ambities in relatie tot de opgaven							8,0	25%	
Presteren volgens Belanghebbenden									
Prestaties	7,1	6,8	7,2	7,2	7,1		7,1	50%	
Relatie en communicatie							7,5	25%	7,3
Invloed op beleid							7,5	25%	
Presteren naar Vermogen									
Financiële continuïteit							8,0	30%	
Doelmatigheid							7,0	30%	7,3
Vermogensinzet							7,0	40%	
Governance									
Besturing	Plan					7,5	7,5	33%	7,4
	Check					7,0			
	Act					8,0			
Intern toezicht	Functioneren RvC					8,0	7,3	33%	
	Toetsingskader					7,0			
	Toepassing Gov. code					7,0			
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie					7,0	7,5	33%	
	Openbare verantwoording					8,0			

De volgende zes prestatievelden worden gehanteerd:

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

Samenvatting

Profiel

Woonbedrijf ieder1 is, op basis van het aantal verhuurbare eenheden, momenteel de 30ste corporatie in Nederland. Woonbedrijf ieder1 is de grootste corporatie in de woningmarktregio Zwolle-Stedendriehoek met circa 15.500 verhuurbare eenheden en werkzaam in Deventer en in Zutphen.

De oorsprong van Stichting Woonbedrijf ieder1 ligt in een twintigtal kleinere en grotere woningbouwverenigingen in Zutphen en Deventer. De eerste, Patrimonium, werd meer dan 130 jaar geleden in Zutphen opgericht. In de loop der jaren zijn de organisaties samengesmolten tot het huidige bedrijf. Op dit moment woont één op de drie Zutphenaren en één op de drie Deventenaren in een woning van Woonbedrijf ieder1.

Het missiestatement van Woonbedrijf ieder1 voor de periode 2014-2017 luidt:

Woonbedrijf ieder1 verhuurt eenvoudige woningen tegen een lage prijs met gemak voor de klant. Dat doet Woonbedrijf ieder1 voor mensen die niet het vermogen hebben - in financiële, fysieke of sociale zin - om op eigen kracht een kwalitatief goede woning op de vrije koop- of huurmarkt te bemachtigen in de regio Deventer en Zutphen.

Organisatie

Woonbedrijf ieder1 heeft een tweelagenstructuur met een directeur-bestuurder en een raad van commissarissen. De raad van commissarissen houdt toezicht op het bestuur en de algemene zaken binnen de corporatie. De raad bestaat uit zes personen – drie vrouwelijke leden en drie mannelijke leden. Twee leden zijn bindend voorgedragen door de huurdersvertegenwoordiging.

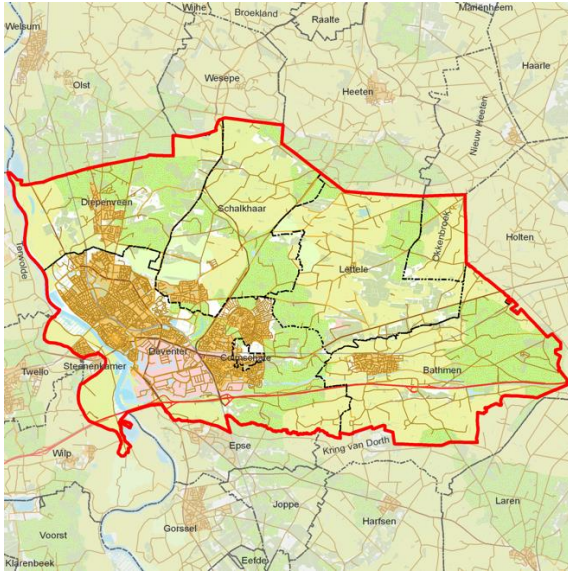
Het aantal personeelsleden bedraagt ultimo 2017 207; het aantal fulltime-equivalenten 196,21.

De samenstelling van het woningbezit (Aedes CiP, januari 2016):

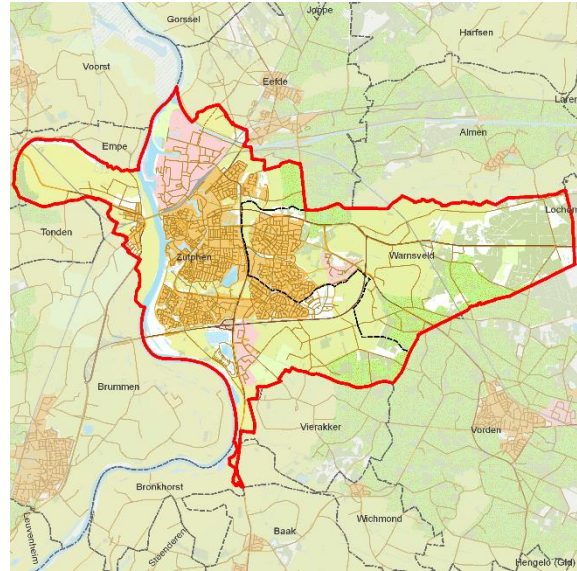
Type	Corporatie	Landelijk
Eengezinswoningen	38,7 %	40,8 %
Meergezins etagebouw zonder lift	33,2 %	24,8 %
Meergezins etagebouw met lift	11,5 %	15,5 %
Hoogbouw	13,0 %	12,3 %
Onzelfstandige overige wooneenheden	3,6 %	6,6 %

Werkgebied

Woonbedrijf ieder1 werkt hoofdzakelijk in de gemeenten Deventer en Zutphen. Het totale werkgebied van de corporatie omvat de gemeenten Apeldoorn, Zutphen, Deventer en Lochem.



Gemeente Deventer



Gemeente Zutphen

Beoordeling

Presteren naar Opgaven en Ambities

Woonbedrijf ieder1 heeft ten aanzien van het huisvesten van de primaire doelgroep ruim voldoende gepresteerd. Woonbedrijf ieder1 voldoet aan de regelgeving voor wat betreft passend toewijzen en heeft de huurverhogingen voor de primaire doelgroep beperkt. De (sociale) huurwoningen worden aangeboden via de website van woonruimteverdelingssysteem Woonkeus Stedendriehoek. Toewijzing in de betrokken gemeenten doen de aangesloten corporaties gezamenlijk. De uitvoering van de regelgeving is voor de huurder helder en eenduidig en is goed uit te leggen. Woonbedrijf ieder1 heeft in de visitatieperiode een fors onderhoudsprogramma uitgevoerd. Eind 2022 wil Woonbedrijf ieder1 dat haar woningen gemiddeld label B hebben. Woonbedrijf ieder1 heeft eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties en deze passen prima bij de prestatieafspraken met de gemeenten Zutphen en Deventer. De bestendige koers die Woonbedrijf ieder1 de afgelopen jaren heeft gevolgd, luidt: de focus op de sociale huurder met een financieel gezonde organisatie. In de bedrijfsplannen worden de ambities en doelstellingen – die in de strategische keuzes zijn vastgesteld – benoemd en verder jaarlijks uitgewerkt.

Presteren volgens Belanghebbenden

Gemiddeld scoort Woonbedrijf ieder1 een 7,3 op het Presteren volgens Belanghebbenden. Over het algemeen zijn de belanghebbenden gemiddeld ruim voldoende tevreden over de prestaties op alle prestatievelden met een gemiddelde van een 7,1. De huurders geven in verhouding wat lagere scores op de prestatievelden Huisvesting van de primaire doelgroep en de Huisvesting van bijzondere doelgroepen. De gemeenten en overige belanghebbenden zijn het best te spreken over de maatschappelijke prestaties van de corporatie. De cijfers voor *Tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie* en de *Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid* van Woonbedrijf ieder1 liggen dicht bij elkaar, waarbij de gemeenten wel iets hogere cijfers hebben gegeven.

Enkele aandachts- en verbeterpunten, die de belanghebbenden als boodschap aan Woonbedrijf ieder1 willen meegeven:

- Uw beleid en intenties hebben onze steun. Blijf met ons overleggen. Wij geven signalen uit onze wijk.
- Laat Woonbedrijf ieder1 koploper worden binnen Deventer en Zutphen op het gebied van duurzaamheid.
- Naleving huurovereenkomsten en regels handhaven met aandacht voor leefbaarheid.
- Zet – samen met de gemeente en andere corporaties - een strategie op voor verduurzaming van de voorraad.
- Proactief meedenken over ontwikkelingen in de markt, met name in het onderwijs.
- Volg twee sporen: het spoor van de projectmatige aanpak en het spoor van de zoektocht als het gaat om complexe vraagstukken.

Presteren naar Vermogen

Woonbedrijf ieder1 voldoet ten aanzien van de financiële continuïteit in ruime mate aan de externe en algemene toezichteisen voor vermogen en kasstromen. In de gehele visitatieperiode scoort de corporatie ruim boven de gestelde norm vanuit een sterk en solide financieel beleid. De corporatie heeft zich ingezet om kostenbesparingen te realiseren. Woonbedrijf ieder1 komt met betrekking tot de bedrijfslasten over 2014-2016 uit op een gemiddelde B-score in de Aedes Benchmark. Woonbedrijf ieder1 heeft op een actieve wijze gestuurd op de uitkomsten. Het terugdringen van de bedrijfslasten in de visitatieperiode is bereikt door een taakstelling op de personeelskosten (functieformatie en inhuur derden), alsmede het verminderen van reguliere kosten voor ICT en huisvesting. De corporatie hanteert een goed vermogensbeleid en stuurt efficiënt op kasstromen. De afgelopen jaren heeft de focus van Woonbedrijf ieder1 gelegen op de verbetering van de kwaliteit van bestaand bezit. Grootschalige renovatieprojecten zijn hier het gevolg van. Financieel staat Woonbedrijf ieder1 er goed voor. De afgelopen jaren is er sprake geweest van een fors investeringsprogramma. Voor Woonbedrijf ieder1 blijft duurzaamheid belangrijk onderdeel van beleid, mede omdat hiermee betere betaalbaarheid en verlaging van de woonlasten wordt gerealiseerd.

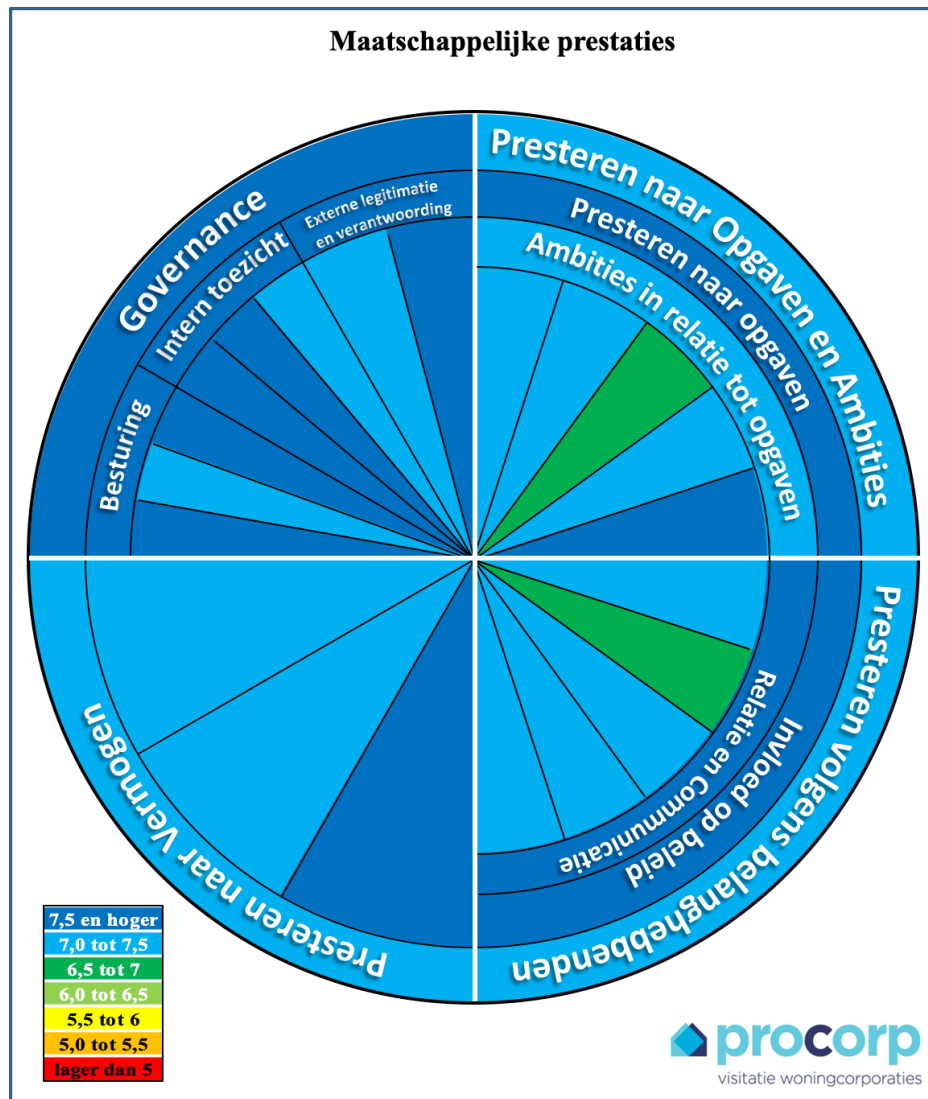
Governance

Woonbedrijf ieder1 heeft op een goede en transparante wijze haar visie periodiek aangepast, en geactualiseerd op basis van relevante markt- en maatschappelijke ontwikkelingen en heeft die actualisaties en aanpassingen prima verankerd in haar organisatie. De commissie heeft geconstateerd dat visie en ondernemingsplan actief worden betrokken bij het opstellen van de jaarlijkse bedrijfsplannen. Het monitorings- en rapportagesysteem is zo opgezet, dat Woonbedrijf ieder1 snel en volledig op de hoogte is van de laatste interne en externe ontwikkelingen. De raad van commissarissen werkt op een actieve wijze aan zijn samenstelling en zijn deskundigheid. De raad vervult met een juiste balans tussen afstand en betrokkenheid haar drie rollen, als toezichthouder, werkgever en klankbord. De raad van commissarissen hanteert op een professionele wijze het toetsingskader en actualiseert waar dit nodig is.

De corporatie legt onder meer openbare verantwoording af door een grote diversiteit aan verantwoordings- en beleidsdocumenten op de website te plaatsen.

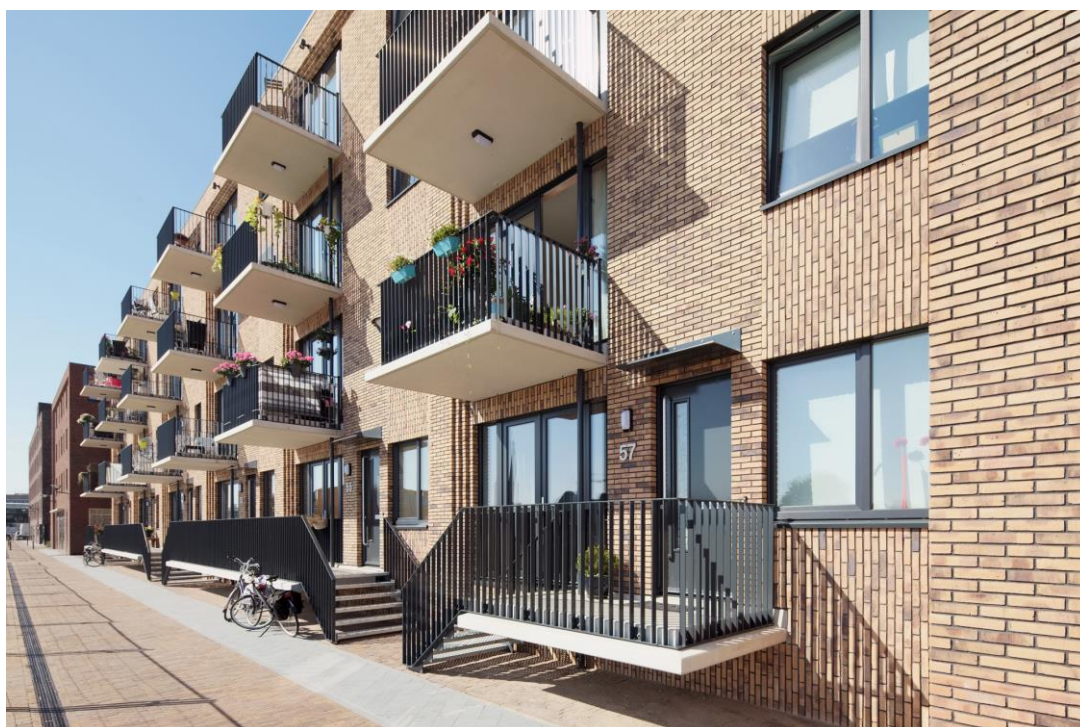
Beoordeling samenvatting

De maatschappelijke visitatie over de periode 2014 tot en met 2017 levert de volgende beoordelingen op:



Deel 2

Toelichting op de beoordelingen



1 Presteren naar Opgaven en Ambities

Bij Presteren naar Opgaven en Ambities beoordeelt de visitatiecommissie de prestaties van de corporatie in het licht van de externe opgaven. Onder externe opgaven worden verstaan: *"alle formele en/of in gezamenlijk overleg vastgestelde maatschappelijke opgaven in het werkgebied, zoals vastgelegd in prestatieafspraken of in beleidsdocumenten van de (lokale, regionale en/of landelijke) overheid, zorg- en welzijnsinstellingen, huurdersorganisaties, brancheorganisatie, politie, samenwerkingsverbanden waar de corporatie in participeert etc."* Ook beoordeelt de visitatiecommissie of de ambities van de woningcorporatie in het licht van de deze opgaven passen.

De cijfers die Woonbedrijf ieder1 scoort op de externe opgaven zijn bepaald door de mate waarin Woonbedrijf ieder1 deze opgaven haalt of zelfs overtreft.

De commissie beoordeelt ook in welke mate de eigen ambities van Woonbedrijf ieder1 aanvullend zijn op of in overeenstemming zijn met deze externe opgaven. Pluspunten kunnen door de commissie op diverse onderdelen worden gegeven namelijk:

- De manier waarop Woonbedrijf ieder1 de ambities heeft opgesteld en beschreven (SMART, afwijking van de opgaven, onderbouwing).
- De actieve wijze waarop de ambities in het beleid worden toegepast.
- De aansluiting op relevante signalen uit de omgeving.
- De mate van bijstelling aan de actualiteit en de toets op de haalbaarheid aan de hand van de eigen mogelijkheden.

1.1 De opgaven in het werkgebied

In de opsommingen hierna zijn alleen de afspraken opgenomen die een directe relatie hebben met de prestatiegebieden van de visitatiemethodiek.

Woonkeus Stedendriehoek

Woonbedrijf ieder1 is aangesloten bij Woonkeus Stedendriehoek. Woonkeus is het woonruimteverdelingsstelsel dat door de woningcorporaties in de Stedendriehoek wordt gebruikt. Tot de Stedendriehoek behoren de gemeenten Apeldoorn, Brummen, Deventer, Lochem, Voorst en Zutphen. Doel van Woonkeus is huurwoningen eerlijk, eenduidig en transparant te verhuren waarbij bijzondere aandacht aan kwetsbare personen wordt gegeven die aangewezen zijn op een urgentie of directe bemiddeling. In het samenwerkingsverband Woonkeus Stedendriehoek participeren 10 woningcorporaties uit zes gemeenten die gezamenlijk de woningtoewijzing in de Stedendriehoek uitvoeren. De afspraken over de regionale woonruimteverdeling die de gemeenten hebben gemaakt zijn vastgelegd in het Convenant Regionale Woonruimteverdeling en in de Samenwerkingsovereenkomst regionale woonruimteverdeling tussen de deelnemende corporaties.

Gemeente Deventer

Woonvisie 2008+, 'Kwaliteit en verscheidenheid', in 2013 herijkt

In de woonvisie die de gemeente Deventer heeft opgesteld zijn vier uitgangspunten geformuleerd:

1. Voldoende woningen van voldoende kwaliteit;
2. Deventer ongedeelde samenleving;
3. Keuzevrijheid voor alle inwoners;
4. Beschikbaarheid van voldoende sociale huurwoningen.

Op basis hiervan zijn verschillende hoofdlijnen en het woningbouwprogramma opgesteld voor de periode 2008-2017. Ultimo 2013 is de woonvisie herijkt en zijn de belangrijkste thema's uitgewerkt in de Woonagenda en bijgestelde prestatieafspraken. De Woonagenda is verder uitgewerkt aan de hand van vier thema's:

- Samenwerken aan een nieuwe Woonagenda;
- Op peil houden van de sociale woningvoorraad;
- Een impuls geven aan kwaliteit en duurzaamheid;
- Van grootschalige herstructurering naar preventieve buurtvernieuwing.

In de woonvisie zijn drie rollen van de gemeente geformuleerd:

1. Regisseur: op basis van woonvisie en prestatieafspraken;
2. Investeerder: via gronduitgiftebeleid, inzet in openbare ruimte en leefbaarheid;
3. Schepper van (wettelijke) randvoorwaarden: wettelijke kaders vormen de basis voor projecten.

Prestatieafspraken gemeente Deventer 2014-2019

Prestatieafspraken gemeente Deventer 2016

Prestatieafspraken gemeente Deventer 2017

Hoofdthema's uit alle gemaakte drie afspraken betreffen:

- A. Omvang van de sociale woningvoorraad en doelgroepen;
- B. Leefbare wijken en dorpen;
- C. Kwaliteit en duurzaamheid van (bestaande) woningen.

Deze hoofdthema's zijn verder gedetailleerd geformuleerd. Daarbij zijn de volgende vragen steeds aan de orde: Wat willen we bereiken? (ambitie en visie), Wat willen we meten? (prestatie-indicatoren), Hoe gaan we het meten? (procesafpraak) en de Onderbouwing. Partijen bij de prestatieafspraken hebben bepaald om in bestuurlijk overleg periodiek de afspraken te monitoren en indien nodig bij te stellen.

Gemeente Zutphen

Woonvisie Gemeente Zutphen 2013-2017 'Ik woon in Zutphen!'

De nadruk in de woonvisie voor de periode 2013- 2017 ligt niet op bouwen, zoals in voorgaande jaren, maar op het vergroten van de aantrekkelijkheid van de bestaande woningvoorraad en woonomgeving voor de bewoners en nieuwe inwoners. Nieuwbouw is aanvullend en moet extra kwaliteit toevoegen. De volgende thema's zijn leidend voor deze nieuwe visie:

- Duurzaamheid is vanzelfsprekend;
- Zeggenschap; de woonconsument centraal;
- Zorgzaam en betaalbaar;

- Bestaande woningvoorraad; blijvend aantrekkelijk;
- Nieuwbouw; kwantitatief en kwalitatief is elke klap raak;
- Het centrum van Zutphen; levendig, historisch en vernieuwend.

Deze woonvisie is in een korte periode tot stand gekomen. Daarbij was sprake van veel interactie met de Zutphense partijen en (bewoners-) organisaties, die zich alle inzetten voor het kwalitatief goed en aantrekkelijk wonen in de gemeente.

Prestatieafspraken gemeente Zutphen 2016, met ook de afspraken 2014/2015 Prestatieafspraken gemeente Zutphen 2017

De prestatieafspraken zijn gemaakt met Woonbedrijf ieder1, Stichting Woningbedrijf Warnsveld en Woningstichting Ons Huis. De laatste twee genoemde corporaties zijn 1 januari 2018 met elkaar gefuseerd.

De afspraken kennen de volgende thema's:

- Duurzaamheid – ecologisch, economisch en sociaal -;
- Betaalbaarheid;
- Wonen en zorg;
- Zeggenschap;
- Bestaande bouw:
- Nieuwbouw;
- Het centrum van Zutphen.

De thema's zijn opgedeeld in subthema's met doelen per corporatie. De prestatieafspraken zijn SMART geformuleerd; de prestatieafspraken zijn concreet en waar mogelijk meetbaar vastgelegd.

Overige documenten

Woonbedrijf ieder1 werkt met verschillende partners samen aan het verwezenlijken van de volkshuisvestelijke (gerelateerde) opgaven. Dit is vastgelegd in verschillende convenanten, onder andere:

- Convenant uitvoering WMO toepassingen;
- Convenant Schuldhulpverlening;
- Hennepconvenant district IJsselstreek;
- Laatste kansbeleid;
- Samenwerkingsovereenkomst toewijzing zorgwoning;
- Afspraken Buurtbemiddeling;
- Samenwerkingsovereenkomst Stichting Present;
- Convenant psychosociale woonoverlast;
- Convenant Backoffice meldpunt multiprobleemsituaties.

1.2 Beoordeling Presteren naar Opgaven

In dit hoofdstuk worden de prestaties van Woonbedrijf ieder1 gerelateerd aan de opgaven in het werkgebied in de periode 2014 tot en met 2017. In bijlage 1 van dit rapport zijn de opgaven meer gedetailleerd benoemd en is een differentiatie per prestatieveld in behaalde cijfers meer zichtbaar.

HUISVESTING VAN DE PRIMAIRE DOELGROEP

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0.

Woningcorporaties moeten minimaal 80% van de sociale huurwoningen die te huur komen, toewijzen aan huurders met een jaarinkomen van maximaal € 36.165. Maximaal 10% van de woningen mag worden toegewezen aan huurders met een inkomen van € 36.165 tot € 40.349 en 10% van de woningen mag vrij worden toegewezen. Van de doelgroep met een inkomen dat recht geeft op huurtoeslag, moet tenminste 95% een woning toegewezen krijgen met een huurprijs die valt onder de aftoppingsgrenzen van de huurtoeslag. Woonbedrijf ieder1 heeft ruimschoots voldaan aan de percentages van beide wettelijke regelingen.

In 2017 is 77% van het woningbezit beschikbaar tot de 2e aftoppingsgrens op een totaal van 13.264 woongelegenheden in de sociale woningvoorraad.

De (sociale) huurwoningen worden aangeboden via de website van woonruimteverdelingssysteem Woonkeus Stedendriehoek. Afstemming over de toewijzing in de betrokken gemeenten gebeurt in gezamenlijkheid. Door gezamenlijk afspraken te maken, is de uitvoering van de regelgeving voor de huurder eenduidig en uitlegbaar gebleven.

Om sociale huurwoningen bereikbaar te houden en de druk op de markt eerlijker te verdelen is met de invoering van het passend toewijzen in 2016 in de Stedendriehoek een opmerkelijke prestatieafspraken gemaakt tussen de corporaties onderling. 60% van de woningen wordt in de goedkoopste categorie (< 1e aftoppingsgrens) aangeboden, 20% in de tussencategorie (< 2de aftoppingsgrens) en 20% in de hoogste categorie (< € 711). De gemiddelde huurprijs van de woningen ligt hiermee iets onder het regionale gemiddelde en de slaagkansen zijn eerlijk verdeeld onder de doelgroepen. Het gevolg is dat alle woningbouwcorporaties de huren bij mutaties naar beneden hebben moeten bijstellen. De slaagkans is enigszins gedaald door een lichte afname van het aanbod, maar de slaagkansen voor de diverse inkomensgroepen zijn zo goed als gelijk gebleven. De gemiddelde actieve zoektijd van een woningzoekende is niet sterk toegenomen en ligt ongeveer op 7 maanden.

Woonbedrijf ieder1 heeft in de visitatieperiode haar volle inzet getoond en haar bijdrage geleverd om de taakstelling die de gemeenten Deventer en Zutphen hebben voor het huisvesten van statushouders te realiseren.

Zowel in Deventer als in Zutphen zijn vroegsignaleringsprojecten gestart in geval van huurachterstand. Door zo vroeg mogelijk te interveniëren, is het betalingsprobleem vaak nog oplosbaar en wordt erger voorkomen. Door deze projecten zijn de huurachterstanden afgenomen, evenals het aantal aanzeggingen tot ontruiming en huisuitzettingen.

HUISVESTING VAN BIJZONDERE DOELGROEPEN

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0.

In de gemeenten Deventer en Zutphen is voldoende huisvesting voor bijzondere doelgroepen. Woonbedrijf ieder1 verhuurt ruim 1.100 eenheden die een relatie hebben met zorg. In totaal komt 8,3% van de huurinkomsten vanuit aan zorginstellingen gekoppelde eenheden. Dit zijn verhuureenheden in de ouderenzorg, gehandicaptenzorg en geestelijke gezondheidszorg of een aanverwante zorginstelling. Een behoorlijk aantal woningen wordt direct of indirect via zorgpartijen verhuurd. De zorgpartijen zouden graag de afspraken over samenwerking schriftelijk willen vastleggen.

Doorstroming van senioren wordt door Woonbedrijf ieder1 gestimuleerd. Woonbedrijf ieder1 wil senioren stimuleren om te verhuizen naar gebouwen die bij uitstek geschikt zijn voor bewoning door senioren, die geschikt zijn voor zorgverlening en waar een sociale woonomgeving aanwezig is, die gericht is op het voorkomen van vereenzaming.

Op grond van urgentiecriteria (zoals medische of sociale indicatie, leeftijd, woon-werkafstand) kan voorrang worden toegekend bij de toewijzing van een sociale huurwoning. Hierover worden jaarlijks in het convenant woonruimteverdeling afspraken gemaakt tussen de woningcorporaties in de regio Stedendriehoek en die voor wat betreft Woonbedrijf ieder1 prima worden nagekomen.

Woonbedrijf ieder1, de collegacorporaties Rentree en De Marken, de gemeente Deventer en het Bijzonder Zorgteam hebben afspraken gemaakt over bijzondere bemiddeling. Bijzondere bemiddeling is het bieden van huisvesting onder voorwaarden voor mensen of gezinnen, die uit een instelling, maatschappelijke opvang of uit een penitentiare inrichting komen en zelfstandig gaan wonen. Op dit onderdeel worden de gemaakte afspraken goed nagekomen.

Woonbedrijf ieder1 vervult een signalerende en aangevende rol in het cliëntenoverleg van het Vangnet in Zutphen en het Bijzondere Zorgteam in Deventer. In dit multidisciplinaire overleg werken gemeente, diverse zorgpartijen en Woonbedrijf ieder1 samen aan een effectieve en snelle toewijzing naar zorg en hulpverlening bij constatering van probleemsituaties.

KWALITEIT VAN DE WONINGEN EN WONINGBEHEER

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,7.

In de meerjarenafspraken 2015-2019 wordt onder meer het planmatig onderhoud beschreven. Woonbedrijf ieder1 heeft in de visitatieperiode een fors onderhoudsprogramma uitgevoerd. Er is in 2017 bijvoorbeeld totaal bijna € 50 miljoen besteed aan onderhoud van het bestaand bezit. Er is een forse woningverbetering doorgevoerd door vernieuwing van keukens, badkamers en toiletten, schilderwerk, kozijn- en houtrotherstel, voegwerk, dakwerk, inventariseren en saneren asbest, het plaatsen van dubbel glas en door diverse maatregelen die de veiligheid verbeteren. Zo is er veel asbest verwijderd, zijn open verbrandingstoestellen vervangen door CV-installaties en zijn de benodigde brandveiligheidsmaatregelen uitgevoerd. In 2016 en 2015 is ieder jaar zo'n € 43 miljoen uitgegeven aan het totale onderhoud. Woonbedrijf ieder1 heeft een eigen onderhoudsdienst die reparaties in de woningen uitvoert. Huurders kunnen hun reparatieverzoeken via internet of telefonisch doorgeven.

Binnen Woonbedrijf ieder1 wordt de tevredenheid van huurders op twee manieren gemeten; via continu klantonderzoeken in eigen beheer en via een jaarlijkse Aedes-benchmark.

De verbetering van de dienstverlening heeft met name vorm gekregen door het vaststellen van klantreizen en klantreisteams. Alle medewerkers hebben voor het werken met 'customer journeys' een opleiding gehad en er is in de teams intensief samengewerkt om de processen te verbeteren.

Tot 2016 behoorde Woonbedrijf ieder1 in de Aedes Benchmark wat betreft de klanttevredenheid jaarlijks tot de staartgroep. Met de toename van de tevredenheid in 2017 scoort Woonbedrijf ieder1 voor het eerst rond het gemiddelde van de sector.

Woonbedrijf ieder1 heeft met de gemeente de prestatieafpraak gemaakt dat haar woningen eind 2022 gemiddeld label B hebben en dat alle woningen minimaal label D hebben. Deze afspraak is gemaakt omdat de corporatie een relatief oude woningportefeuille heeft. Huidige keuzes in de duurzaamheidsopgave zijn vooral gebaseerd op energiebesparing.

(DES)INVESTEREN IN VASTGOED

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,1.

Woonbedrijf ieder1 heeft in de visitatieperiode meer dan voldaan aan de nieuwbouwpogaven, genoemd in de prestatieafspraken. Nieuwbouwapartementen zijn standaard rollator- en rolstoeltoegankelijk. In Zutphen heeft de gebiedsontwikkeling van Noorderhaven, het nieuwe woongebied bij het station in Zutphen, een impuls gekregen door de realisatie van nieuwbouw huurwoningen.

In het stedelijke vernieuwingsgebied Waterkwartier in Zutphen heeft de corporatie een grote renovatie uitgevoerd bij 200 woningen, inclusief de energetische verbetering naar label A. In Deventer zijn in de wijken Voorstad en de Noordrand van het Landsherenkwartier grote aantallen woningen fors gerenoveerd. Voorts heeft Woonbedrijf ieder1 op tal van locaties renovaties en modernisering van huurwoningen uitgevoerd.

Ten aanzien van verkoop van woningen heeft de corporatie voldaan aan de prestatieafspraken. Vanwege instandhouding van voorraad voor de sociale doelgroepen heeft de corporatie volgens afspraak beperkt woningen verkocht uit haar verkoopvijver.

KWALITEIT VAN WIJKEN EN BUURTEN

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,8.

Woonbedrijf ieder1 draagt bij aan initiatieven in Deventer en Zutphen die rechtstreeks ten goede komen aan de huurders van Woonbedrijf ieder1 en/of de leefbaarheid in de wijken waar de huurders van Woonbedrijf ieder1 wonen. De corporatie heeft tal van convenanten en samenwerkingsovereenkomsten gesloten teneinde de leefbaarheid zo goed mogelijk te waarborgen.

In elke wijk van Zutphen staat een sociaal wijkteam van Perspectief Zutphen klaar om mensen met uiteenlopende vragen te helpen en om problemen in de buurten te signaleren. Om die reden willen de wijkteams zo dicht mogelijk bij de mensen die hier wonen aanwezig zijn. Een mooie manier om dit te doen, is werken vanuit een woning tussen de bewoners in de wijk. Zo is de HOP-woning ontstaan. Een HOP-woning is een normale woning die tijdelijk - meestal een jaar - door Woonbedrijf ieder1 ter beschikking wordt gesteld als centraal punt in de wijk. Elke keer 'hopt' het wijkteam naar een andere buurt. Medewerkers van Perspectief Zutphen bieden daar ondersteuning en zoeken samen met de bewoners naar oplossingen van problemen.

Woonbedrijf ieder1 vervult een signalerende en aangevende rol in het cliëntenoverleg van het Vangnet in Zutphen en het Bijzondere Zorgteam in Deventer. In dit multidisciplinaire overleg werken gemeente, diverse zorgpartijen en Woonbedrijf ieder1 samen aan een effectieve en snelle toewijzing naar zorg en hulpverlening bij constatering van probleemsituaties. De intensieve samenwerking met Perspectief in het project 'vroegsignalering huurachterstanden' is terug te zien in een afname van ontruiming en aanzeggingen.

Overzicht van de scores op de onderdelen van Presteren naar Opgaven:

Presteren naar Opgaven		
<i>Gerealiseerde prestaties op de prestatievelden</i>	<i>Beoordeling volgens meetschaal</i>	<i>Gemiddeld cijfer</i>
1. Huisvesting van primaire doelgroep		
Woningtoewijzing en doorstroming	7,0	7,0
Betaalbaarheid	7,0	
2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen		
Ouderen met specifieke zorgbehoefte	7,0	7,0
Personen met een (lichamelijk, psychiatrische of verstandelijke) beperking	7,0	
Overige huishoudens die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen	7,0	
3. Kwaliteit van woningen en woningbeheer		
Woningkwaliteit	7,0	6,7
Kwaliteit dienstverlening	6,0	
Energie en duurzaamheid	7,0	
4. (Des)Investerings in vastgoed		
Nieuwbouw	8,0	7,3
Sloop, samenvoeging	7,0	
Verbetering bestaand woningbezit	7,0	
Maatschappelijk vastgoed		
Verkoop	7,0	
5. Kwaliteit van wijken en buurten		
Leefbaarheid	7,4	7,8
Wijk- en buurtbeheer	8,0	
Aanpak overlast	8,0	
Presteren naar Opgaven		7,1

1.3 Beoordeling Ambities in relatie tot de Opgaven

De commissie beoordeelt de Ambities in relatie tot de Opgaven met een 8.

In methodiek 5.0 is vastgelegd dat de corporatie voldoet aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie eigen doelstellingen en ambities heeft voor de maatschappelijke prestaties en deze passen bij de externe opgaven in het werkgebied. De visitatiecommissie constateert dat Woonbedrijf ieder1 voldoet aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe vanwege:

Woonbedrijf ieder1 heeft eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties en deze passen prima bij de externe opgaven. De ambities sluiten goed aan op relevante signalen uit de omgeving - zowel extern als intern -. Daarnaast waardeert de commissie de onderbouwing van de ambities en de actieve hantering van zowel het Strategisch plan als de bedrijfsplannen.

Onderstaand zijn de ambities van de corporatie beschreven, zoals vastgelegd in onder meer de ondernemingsplannen, jaarplannen en daaruit voortvloeiende documenten.

Strategisch Plan Woonbedrijf ieder1 2013-2017

Met het Strategische Plan beoogt Woonbedrijf ieder1 de organisatie optimaal in te richten op de toekomst. Dat is met name van belang met het oog op de grote en ingrijpende ontwikkelingen in het werkgebied van Woonbedrijf ieder1. Er is een nieuwe strategie opgesteld die ertoe zal leiden dat de organisatie in staat blijft om haar wettelijke taak uit te voeren en betekenisvol te blijven voor haar klanten, ook als de tijden veranderen. In het

Strategisch Plan zijn Visie, Missie en Ambities van Woonbedrijf ieder1 voor de jaren 2013-2017 beschreven. Vervolgens zijn deze vertaald in doelstellingen voor dezelfde periode, die in de bedrijfsplannen verder zijn uitgewerkt.

Woonbedrijf ieder1 heeft in haar Strategisch Plan de volgende missie geformuleerd:

Vanuit haar wettelijke taak waarborgt Woonbedrijf ieder1 woonruimte voor mensen die niet het vermogen hebben (in financiële, fysieke of sociale zin) om op eigen kracht een woning op de vrije koop- of huurmarkt te bemachtigen in de regio Deventer en Zutphen. Dat doet Woonbedrijf ieder1 betrouwbaar, toekomstgericht en dichtbij.

Visiedocument Woonbedrijf ieder1 2017 – 2022

In deze visie heeft Woonbedrijf ieder1 gekeken naar wie de corporatie nu is en wat er om Woonbedrijf ieder1 heen gebeurt in de samenleving. Daarbij is onderzocht welke ontwikkelingen voor de jaren na 2016 te verwachten zijn en wat de consequenties zijn van die ontwikkelingen voor Woonbedrijf ieder1.

Op basis van deze analyse is de positionering van Woonbedrijf ieder1 voor de komende jaren bepaald met de beantwoording van de vragen wat de significantie van de organisatie is voor de huurders, voor de medewerkers, voor de belanghebbenden waar Woonbedrijf ieder1 mee samenwerkt en voor de toezichthouders.

Bedrijfsplan 2014 'De goede dingen doen'

Bedrijfsplan 2015 'In 1 keer goed'

Bedrijfsplan 2016 'Van goed naar beter'

Bedrijfsplan 2017 'Dichterbij'

In de bedrijfsplannen worden de koers en (meerjaren-)doelen steeds hernieuwd vastgesteld met behulp van een analyse van externe en interne ontwikkelingen. Daar waar deze ontwikkelingen aanleiding geven tot bijstelling van het beleid worden de doelstellingen aangescherpt of bijgesteld.

De missie en koers zijn met een aanscherping vanuit de omgevingsanalyse vastgelegd in doelen voor steeds 5 jaar. Met de jaarlijks vastgelegde maar wél dynamische koers kan Woonbedrijf ieder1 haar volkshuisvestelijke taken op een verantwoorde wijze voortzetten binnen het steeds veranderende speelveld. Daarmee wordt voldaan aan de verwachtingen van toezichthouders en stakeholders. Dat legitimeert Woonbedrijf ieder1 de ingezette koers voort te zetten en de beleidskeuzes en daaruit voortvloeiende bedrijfsvoering te bestendigen.

Overig beleid

Op diverse terreinen heeft Woonbedrijf ieder1 het beleid nader uitgewerkt. Zo zijn Huurbeleid, Portefeuillebeleid, Onderhoudsbeleid, Verkoopbeleid en Stakeholdersbeleid tot stand gekomen als verdere en nadere uitwerking van de bedrijfsplannen.

BEOORDELING

De ambities van Woonbedrijf ieder1 sluiten goed aan op de prestatieafspraken met de gemeenten Zutphen en Deventer. De bestendige koers die Woonbedrijf ieder1 de afgelopen jaren heeft gevolgd, luidt: de focus op de sociale huurder met een financieel gezonde organisatie. De ambities gaan verder dan de maatschappelijke opgaven. De lat ligt bij Woonbedrijf ieder1 hoog. In de bedrijfsplannen worden de ambities en doelstellingen benoemd. Het bedrijfsplan is opgebouwd van 'buiten naar binnen' en van lange naar korte termijn. Met andere woorden: te beginnen met de opgave die de corporatie vanuit de

overheid heeft meegekregen, en via de uitdagingen die vanuit de buitenwereld op corporaties afkomen. Woonbedrijf ieder1 kan dan duidelijk binnen haar ambities de juiste doelstellingen vaststellen voor het komende jaar. De commissie is van oordeel dat Woonbedrijf ieder1 hiermee op een actieve wijze haar beleid voert.

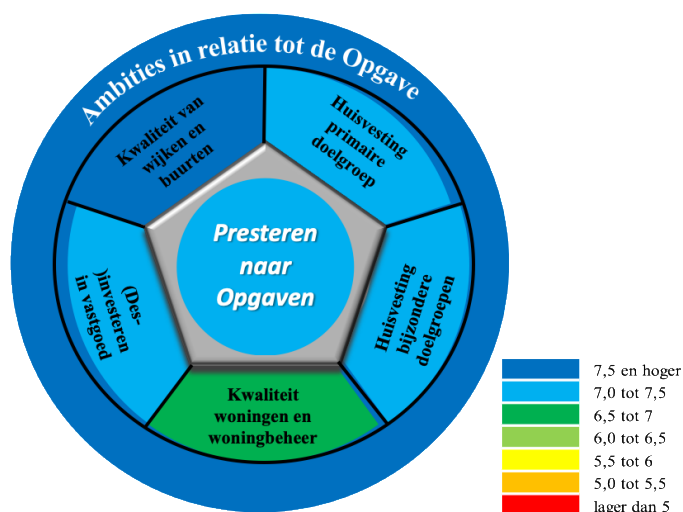
Ieder bedrijfsplan begint met een beschrijving van de omgeving van Woonbedrijf ieder1, die mede is gebaseerd op een externe en interne analyse, dat vervolgens leidt tot fundamentele keuzes en bedrijfsdoelstellingen voor het nieuwe bedrijfsplan. Dan komen de organisatiestructuur en het functieformatie-overzicht aan de orde. Tenslotte worden de fundamentele keuzes en bedrijfsdoelstellingen in de meerjarenbegroting doorgerekend.

De ambities en doelstellingen van Woonbedrijf ieder1 worden ruim voldoende toegelicht en onderbouwd, zowel wat betreft de externe maatschappelijke opgaven, als ook de financiële draagkracht. De actualisatie van de ambities geschiedt binnen de opgestelde lange termijn doelen. Het vastgestelde beleid wordt stelselmatig gebruikt in de besluitvorming en het handelen van de corporatie. De keuze voor een koers die Woonbedrijf ieder1 elk jaar maakt voor haar volkshuisvestelijke taak, vindt plaats op een verantwoorde wijze binnen het immer veranderende speelveld. Daarmee wordt ook voldaan aan de verwachtingen van toezichthouders en belanghebbenden.

1.4 Presteren naar Opgaven en Ambities

De totaalscore van Presteren naar Opgaven en Ambities wordt in onderstaande tabel gepresenteerd:

Perspectief	Beoordeling volgens meetschaal						Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer per perspectief
Presteren naar Opgaven en Ambities	1	2	3	4	5	6			
Presteren in het licht van de opgaven	7,0	7,0	6,7	7,3	7,8		7,1	75%	7,3
Ambities in relatie tot de opgaven							8,0	25%	



2 Presteren volgens Belanghebbenden

De prestaties van de corporatie in de afgelopen vier jaar worden bij dit onderdeel beoordeeld door de relevante belanghebbenden. Deze belanghebbenden zijn geselecteerd door de corporatie en deze selectie is getoetst door de visitatiecommissie.

De belanghebbenden zijn vertegenwoordigers van:

- Gemeenten Deventer en Zutphen;
- Huurders BIJ1;
- Bewonerscommissies;
- Zorg- en welzijnsinstellingen Perspectief, Pactum, Ludgerus, JP v.d. Bent en Zorggroep Solis;
- Collegacorporaties Rentree, Ons Huis en De Goede Woning;
- ROC Aventus;
- Bouw- en onderhoudsbedrijven Van Wijnen, Hegeman en Talen.

Het oordeel is verkregen door gesprekken/interviews te voeren met deze belanghebbenden en een uitgebreide enquête/vragenlijst onder hen uit te zetten. De belanghebbenden zijn gevraagd hun mening te geven over:

- De tevredenheid over de geleverde maatschappelijke prestaties van de corporatie op de vijf prestatievelden.
- De tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie.
- De tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie.
- De verbeterpunten voor de corporatie.

Belanghebbenden zijn gevraagd een cijfermatig oordeel te geven over de mate van tevredenheid over bovenstaande prestaties van de corporatie. Vervolgens hebben de belanghebbenden aangegeven wat de corporatie nog kan/moet verbeteren om aan de verwachtingen te voldoen, dan wel die te overtreffen. Wanneer belanghebbenden geen ervaring hebben op bepaalde deelgebieden, hebben zij zich onthouden van een oordeel.

2.1 Presteren volgens Belanghebbenden

HUISVESTING VAN DE PRIMAIRE DOELGROEP

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld met een gemiddelde van 7,1.

Woonbedrijf ieder1 handelt zoals je van een corporatie mag verwachten, zo vinden alle belanghebbenden. Huisvesting bieden aan hen die het nodig hebben, de kerntaak dus, gaat prima. De huisvesting van vergunninghouders gaat ook prima, ook als de nood hoog is.

De stad Zutphen kent veel goedkope jaren '50- en '60 woningen, en bewoners met lage inkomens met relatief veel sociale problematiek. Er wordt een fors beroep gedaan op de WMO-voorzieningen. Er vinden renovaties plaats om de buurten in samenhang te houden. De gemeente denkt dat er een krimp van de bevolking kan ontstaan. De gemeente is de trekker op het gebied van gezamenlijke volkshuisvestelijke opgaven en de gezamenlijke energiestrategie.

Naar aanleiding van het bedrijfsplan en de beperkte huurverhoging op inflatieniveau poogt Woonbedrijf ieder1 haar kernvoorraad op peil te houden, zo vinden de huurders. Toewijzing is uitbesteed aan Woonkeus Stedendriehoek. In de prestatieafspraken met de gemeenten zou

moeten worden meegenomen dat het passend toewijzen ernstig belemmerend werkt.

De zorg/welzijnspartijen verschillen van elkaar in de beoordeling. De doelgroep van Woonbedrijf ieder1 en die van een zorginstelling is voor een aanmerkelijk deel overlappend in de gemeente Deventer en Zutphen. Een groot deel van de cliënten zijn huurders van Woonbedrijf ieder1. De zorgpartij levert (jeugd-)zorg aan gezinnen, kinderen, jeugdigen en deelt daarin haar maatschappelijke taak met Woonbedrijf ieder1, die zorg draagt voor huisvesting.

De wachttijd voor jongeren is vaak te lang, hierbij zou de corporatie wellicht in samenwerking met de gemeente een mogelijkheid moeten scheppen om al voor het achttiende jaar te kunnen inschrijven. Dit zou een aanvulling op de woonvisies van de gemeenten Deventer en Zutphen kunnen zijn.

Andere zorgpartijen laten weten, dat de afgelopen jaren minder contact is geweest over huisvesting voor mensen die ondersteuning nodig hebben in hun leven. Dit kwam door minder mogelijkheden/slagvaardigheid en andere corporaties anticipeerden sneller. Woonbedrijf ieder1 was meer naar binnen gericht. Nu merken deze zorgpartijen dat het intern bij de corporatie meer 'op orde' is en zij een duidelijke koers ingaan, waardoor Woonbedrijf ieder1 weer een gesprekspartner wordt.

Een welzijnspartij is van mening dat zij samen met de corporatie meer kan betekenen, en daarbij kan gedacht worden aan het uitbreiden van de pilot voor de aanpak van huurachterstanden.

HUISVESTING VAN BIJZONDERE DOELGROEPEN

Dit prestatieveld wordt door de belanghebbenden beoordeeld met een gemiddelde van 6,8.

De huurders zien dat aan de vraag naar meer diversiteit van woningaanbod voor ouderen nog onvoldoende aandacht wordt gegeven door Woonbedrijf ieder1. Voorts zijn de huurders van mening dat er meer levensloopbestendig gebouwd moet worden.

Slechts een heel klein deel van de cliënten uit deze gemeenten heeft volgens een zorg/welzijnspartij een openstaande huisvestingvraag. Dit betreft met name eenpersoonshuishoudens, of (te jonge) moeders met kind die bij de start een steuntje in de rug nodig hebben. Pas als aan de basisbehoefte van een veilige woonomgeving is voldaan, wordt verdere (jeugd-)zorg effectief. Daarom is (directe) beschikbaarheid van voldoende passende woningen voor kansarme starters die begeleiding nodig hebben, kostenbesparend in verdere (zorg-)kosten. Voor deze specifieke doelgroep zijn geen speciaal aangepaste zorgwoningen noodzakelijk, slechts een stuurbare doorstroming.

Een collegacorporatie heeft op dit prestatieveld een score gegeven van ruim voldoende. Dit is omdat er in Deventer (nog) geen tekorten zijn in de huisvesting voor de bijzondere doelgroepen.

KWALITEIT VAN WONINGEN EN WONINGBEHEER

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld met een gemiddelde van 7,2.

Woonbedrijf ieder1 heeft een forse ambitie als het gaat om het projectmatig aanpakken van woningen. De gemeenten vinden dat er een enorme verduurzamingstaak voor de corporatie ligt. Ook is veel geld nodig voor verbetering van de woningen. Dat zijn voor Woonbedrijf

ieder1 moeilijke keuzes.

De huurders laten weten dat de organisatie binnen Woonbedrijf ieder1 sterk aan het veranderen is met nog wel de nodige kinderziektes. Dat merk je vooral aan de communicatie tussen huurder(s) en de corporatie. De bedoelingen zijn goed maar in de uitvoering laat het nog vaak te wensen over. In renovatieprojecten en vernieuwend bouwen moeten energiebesparing en duurzaamheid door de corporatie als prioriteit gezien worden.

De bouw- en onderhoudsbedrijven vinden dat als de corporatie nu woningen aanpakt, zij goed de mogelijkheden van het onderhoud en de mogelijke energetische verbeteringen bestudeert. De corporatie kijkt hierbij niet alleen naar de huidige eisen, maar overtreft deze door te anticiperen op toekomstige ontwikkelingen. De conditie en onderhoudstoestand van het woningbezit zijn goed en beter vergeleken met andere corporaties. Door langdurige samenwerking met vaste onderhoudspartijen leert men elkaar steeds beter kennen en worden processen steeds beter op elkaar afgestemd, waardoor lagere kosten worden bereikt en een hogere bewonerstevredenheid. De bouw- en onderhoudsbedrijven maken hier graag verdere afspraken over.

Er moet door partijen wel goed gecommuniceerd worden, dus niet een keuken vervangen door de eigen technische dienst, als drie weken later een renovatie van start gaat.

Met het ROC Aventus heeft de corporatie in vier maanden een nieuwe gecertificeerde maatwerkopleiding opgezet met als doel ervaren vaklieden te stimuleren zich nog meer allround te ontwikkelen op zowel vakinhoudelijke vaardigheden als ook aspecten als klant- en procesgericht werken, ondernemers- en computervaardigheden. In 2017 heeft een eerste groep van 5 vaklieden een diploma gehaald en een tweede groep is in opleiding.

(DES-)INVESTEREN IN VASTGOED

Dit prestatieveld wordt beoordeeld met een gemiddelde van 7,2.

Op het gebied van nieuwbouw heeft Woonbedrijf ieder1 duidelijk gemaakt, dat zij haar volkshuisvestelijke taken afstemt op demografische ontwikkelingen in de Stedendriehoek. Derhalve pleegt zij geen nieuwbouw in Zutphen als krimp gemeente, maar concentreert zich op nieuwbouw in Deventer.

In Zutphen zijn in een aantal wijken grootschalige renovaties uitgevoerd. Daar worden door de belanghebbenden vraagtekens bijgezet. Per woning zijn de kosten meer dan € 100.000, waarbij alleen de buitenzijde is vernieuwd en verduurzaamd, terwijl de binnenkant van de woning nog in een oude staat verkeert en niet aan de eisen van de tijd voldoet. Soms is sloop/nieuwbouw beter dan dure renovatie, zo zeggen de belanghebbenden. Renovatie heeft ook een keerzijde. De corporatie kan met een dergelijke renovatie de huren wel op een laag niveau houden.

De keerzijde is dat een dergelijke ingreep een enorme impact heeft op de vaak toch al kwetsbare huurders. Dit is onderschat. Dus de welzijnspartijen vragen aan de corporatie om een goede voorbereiding van de plannen en een tijdige bijsturing, indien dit nodig is.

Woonbedrijf ieder1 heeft in haar organisatie nu wijkteams ingesteld, hetgeen door alle belanghebbenden hogelijk wordt gewaardeerd. Op die manier verkeert de corporatie dichtbij de huurders en weet wat er speelt in wijken. De corporatie wil op die manier een goede bijdrage leveren aan leefbaarheid. Zij heeft dat expliciet opgenomen in haar visie.

Huurders BIJ1 pleit voor aanvulling van het aantal sociale huurwoningen, indien verkopen de kernvoorraad aantasten.

KWALITEIT VAN WIJKEN EN BUURTEN

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld met een gemiddeld cijfer 7,1.

Bewonerscommissies hebben met de wijkconsulent - onderdeel van het wijkteam - een voorjaars- en najaarsoverleg, waarin agendapunten ingebracht worden vanuit de bewonerscommissie en vanuit Woonbedrijf ieder1. Hierbij is vooral aandacht voor leefbaarheid, veiligheid, woonwensen. Deze onderwerpen dienen meegenomen te worden bij te plannen renovaties/groot onderhoud. Wanneer een wens niet gehonoreerd wordt, wordt duidelijk de reden aangegeven waarom wel of niet de wens meegenomen wordt in het meerjarenbeleid.

De huurders waarderen de wijze waarop de wijkteams hun werk doen en de mogelijkheid om tot een goede afstemming te komen met de medewerkers van de Sociale Wijkteams Deventer over leefbaarheid en overlast in een wijk.

Woonbedrijf ieder1 stelt een bedrag ter beschikking ter bevordering van de leefbaarheid.

Door onderdeel te zijn van woonruimteverdelingsstelsel Woonkeus Stedendriehoek, is er volgens de huurders geen mogelijkheid meer om te sturen op diversiteit van bewoners in een wijk. Er kunnen volgens de huurders door een gebrek aan deze diversiteit probleemwijken ontstaan.

Perspectief en Buurtservice voeren samen klussen uit binnen de gemeente Zutphen. Inmiddels heeft de Buurtservice de HOP-woningen voor de sociale wijkteams opgeknapt. De HOP-woningen worden om niet ter beschikking gesteld. Door vanuit gewone woonhuizen te werken in een buurt zijn de sociale wijkteams nog dichterbij de mensen uit hun wijk en staan ze klaar voor kleine vragen, maar ook grote(re) problemen uit de buurt. Er zijn inmiddels zes HOP-woningen, die ieder jaar van locatie veranderen en dus weer naar een andere buurt verkassen.

Aan leefbaarheid is in Zutphen veel gedaan. Er wordt wijkgericht gewerkt en er is een regisseur extreme woonoverlast aangesteld. In de stad bevindt zich een bovengemiddeld aantal multi-probleemgezinnen. Het aantal huisuitzettingen is sterk verminderd.

DE RELATIE EN COMMUNICATIE MET DE CORPORATIE

Het gemiddeld cijfer over de tevredenheid op dit onderdeel is een 7,5.

Hier volgen enkele steekwoorden, waarmee Woonbedrijf ieder1 wordt getypeerd:

- *Welwillend*
- *Professioneel, degelijk en licht conservatief*
- *Transparant, veel veranderingen, aanspreekpunt wisselend*
- *Heb vertrouwen in de toekomst*
- *Betrouwbaar, prettig, toegankelijk. Een goede partner in de lokale volkshuisvesting.*
- *Goedwillend*
- *Professionelere aanpak richting huurders*
- *Op weg naar klantgericht en klantgestuurd*
- *Leefbaarheid hoog in het vaandel*
- *Correct, open, plezierig*
- *Fijne opdrachtgever*
- *Ietwat voorzichtig als het gaat om toekomstige vraagstukken*
- *Woonbedrijf ieder1 blijft dichtbij de kerntaak*

Bij het opstellen van het nieuwe ondernemingsplan is een grote groep huurders uit de bewonerscommissies betrokken geweest. Bewonerscommissies en Huurders BIJ1 zijn in een aantal sessies, tezamen met Woonbedrijf ieder1, bijeen geweest waar een ieder luid en duidelijk hun mening mocht geven. Goede presentaties en openheid waren er vanuit de corporatie. Ook is er over het nieuwe plan regelmatig overleg tussen de bewoners(-commissies) en de wijkteams van de corporatie. De inhoud van de concepten van het beleidsplan moest door alle huurders begrepen worden en opgesteld met duidelijk en helder taalgebruik. De corporatie is volgens voornoemde groep huurders een corporatie, die groot belang hecht aan het welzijn van haar huurders. Woonbedrijf ieder1 toont daarbij professionaliteit en doet alles wat in haar vermogen ligt om haar beloften aan haar huurders waar te maken. Als dat niet mogelijk is, legt de corporatie ook uit waarom het niet kan.

De gemeente Zutphen is van mening dat de prestatieafspraken niet op het scherp van de snede worden gemaakt. Eerst moet in gezamenlijkheid de woonvisie worden bepaald en dan pas een programma bepalen. Goed overleg vindt plaats over de bestaande prestatieafspraken tussen de gemeente Zutphen en Woonbedrijf ieder1 met elke vijf weken werkoverleg en eenmaal per kwartaal een overleg in de stuurgroep.

Zeg wat je doet, doe wat je zegt en laat zien dat je doet wat je zegt, zo laat de huurdersorganisatie weten. De intenties van de corporatie zijn op tal van onderwerpen goed, maar communicatie en uitvoering op lagere niveaus zijn in de organisatie van Woonbedrijf ieder1 daar (nog) niet altijd mee in overeenstemming. Een stabiele bedrijfsvoering gericht op diversiteit, betaalbaarheid, leefbaarheid in kwaliteit en kwantiteit is volgens de huurders nodig binnen het kader van levensloopbestendig beleid op sociale verhuur.

Verbetering van de dienstverlening heeft met name vorm gekregen door het vaststellen van klantreizen en klantreisteam. Alle medewerkers hebben voor het werken met 'customer journeys' een opleiding gehad en er is in de teams intensief samengewerkt om de processen te verbeteren.

Woonbedrijf ieder1 participeert actief in het samenwerkingsverband Woonkeus Stedendriehoek volgens een collegacorporatie. Woonbedrijf ieder1 is goed aanspreekbaar en is zeer collegiaal. Zo heeft Woonbedrijf ieder1 aangeboden mee te doen met vraagstukken rondom woonwagens, die voordien eerst alleen bij collegacorporaties Rentree en De Marken lag. Woonbedrijf ieder1 heeft soms wel een andere benaderingswijze, maar wanneer partijen daar niet uitkomen, vinden de bestuurders elkaar. De kern van Woonbedrijf ieder1 is dat ze een goede huisvester is voor mensen met een kleine beurs. Een no-nonsense corporatie.

De zorg-/welzijnspartijen ontvingen de afgelopen jaren minder informatie van de corporatie; ook is er minder contact geweest. Onlangs is door Woonbedrijf ieder1 helder en duidelijk uitgelegd welke toekomstvisie er is. Die wordt door deze zorg-/welzijnspartijen van harte onderschreven. Er wordt positief naar de toekomst gekeken.

DE INVLOED OP HET BELEID

Het gemiddeld cijfer over de tevredenheid op dit onderdeel is een 7,5.

Een team van Woonbedrijf ieder1 is met een mobiel kantoor op weg gegaan om de input voor het nieuwe ondernemingsplan en de agenda voor de toekomst bij een groot aantal belanghebbenden op te halen. Alle betrokkenen waren over deze leuke en actieve manier om invloed op het beleid te hebben zeer enthousiast. Inmiddels is de missie en visie van Woonbedrijf ieder1 bijgesteld en samen te vatten in "Dicht bij huis". Een van de resultaten is geweest dat een organisatieverandering in het bedrijf wordt uitgevoerd. Er wordt nu gewerkt

in wijkteams. Het werkgebied van een wijkteam kent een overlap met het werkgebied van de Sociale Wijkteams van Deventer en Zutphen. Daarmee zijn grote slagen gemaakt om de professionele werkwijze van medewerkers van Woonbedrijf ieder1 te verbeteren, maar ook op die van medewerkers van bedrijven die voor Woonbedrijf ieder1 opdrachten uitvoeren. Het werken in de wijkteams staat vol in de aandacht, waarbij de klantvriendelijkheid en betrouwbaarheid hoog in het vaandel van medewerkers staat. Voor huurders is deze nieuwe organisatiestructuur veel transparanter geworden. Vragen en klachten worden sneller behandeld.

Soms is er ook kritiek vanuit de huurdersorganisatie. Zij noemde als voorbeeld dat er vanuit de corporatie geen enkele link is gelegd met de Samenwerkende Bewonerscommissies Zutphen. Zij hebben in de achterliggende vier jaar gemerkt dat, ondanks vele inspanningen, de corporatie niet in staat is hun aanbevelingen/ideeën en positieve inzet een goede plaats te geven.

De wil om van de organisatiewijziging iets goeds te maken is wel aanwezig, maar het heeft kennelijk tijd nodig om iedereen te laten wennen aan een nieuwe organisatiestructuur. Een heel belangrijke rol hierin hebben de wijkconsulenten. Zij zijn het aanspreekpunt voor de huurders en bewonerscommissies en dienen de problemen/klachten binnen de organisatie een plaats te geven, maar ook weer een terugkoppeling te geven.

De afgelopen jaren ervaren sommige zorgpartijen de corporatie als naar binnen gericht. Vanuit Woonbedrijf ieder1 is geen informatie over beleidsontwikkelingen ontvangen in afgelopen jaren. De corporatie heeft een omslag gemaakt door recent actief de wijk in te gaan en belanghebbenden te bezoeken. Een en ander kan leiden tot het verkrijgen van meer invloed op het beleid.

2.2 Aandachtspunten volgens belanghebbenden

Samenvattend benoemen de belanghebbenden een aantal onderwerpen, die Woonbedrijf ieder1 kan, danwel moet verbeteren om aan de verwachtingen van de belanghebbenden te voldoen.

HUURDERS

- Uw beleid en intenties hebben onze steun. Blijf met ons overleggen. Wij geven signalen uit onze wijk.
- Ontwikkel de wijkteams verder door.
- Ondersteun Huurders BIJ1 meer.
- Controle op de ingehuurde bedrijven.
- Zorg voor een sterkere verbinding tussen wijkteams en de bewonerscommissies waarmee deze teams te maken hebben.
- Laat Woonbedrijf ieder1 koploper worden binnen Deventer en Zutphen op het gebied van duurzaamheid.
- Zorg ervoor dat de communicatie structureel verbeterd wordt.
- Neem je huurders, de bewonerscommissies, Huurders Bij1 en alle partijen waarmee u contacten hebt serieus en respecteer hen.
- Bereikbaarheid en openheid van de wijkconsulent is een must.
- De organisatiecultuur moet van boven naar beneden beter doorsijpelen, want wat de directie voorstaat wordt nog niet goed opgepakt door het middenkader.

- Zorg voor een goede huismeester, voor beide partijen belangrijk, maar vraag daar geen geld voor, daar de huren al hoog genoeg zijn.
- Aspirant-huurders de juiste inhoudelijke informatie te geven wat betreft de woning en de (toekomstige) omgeving zoals verbouw, bouwplannen etc. Juiste en complete voorlichting geeft vertrouwen.
- Naleving huurovereenkomsten en regels handhaven met aandacht voor leefbaarheid.
- Woningen op warmteverlies controleren.
- Werkprocessen intern op orde brengen.

GEMEENTE

- Woonbedrijf ieder1 mag meer de grenzen opzoeken en zelfs wel eens "Buiten de lijntjes kleuren" als dat nodig is.
- Niet te braaf zijn.
- Minder juridisch denken.
- Meer ontwikkelingsgericht.
- Denk soms iets verder. Probeer eens iets innovatiefs.
- Zet – samen met de gemeente en andere corporaties - een strategie op voor verduurzaming van de voorraad.
- Bedenk welke nieuwe energievorm nodig is de komende decennia. Neem over de strategie voor verduurzaming iets meer initiatief.
- De gemeente wil ook graag het gesprek aangaan met Woonbedrijf ieder1 over de toekomst: hoeveel vraag is er de komende jaren naar woningen? Voldoet het huidige woningbezit nog? Gaat Zutphen krimpen? Moeten er misschien complexen gesloopt of omgebouwd worden voor andere doelgroepen?
- De gemeente is blij dat Woonbedrijf ieder1 constructief meedenkt met de nieuwe woonvisie. Daarin worden bovenstaande vragen ook gesteld en beantwoord.

ZORG EN WELZIJN

- Voer toekomstbeleid/visie uit en betrek belanghebbenden erbij.
- Meer duidelijkheid en openheid over de meerjarenbegroting.
- Aan de slag met duurzaamheid in bestaande gebouwen.
- Meer samenwerking op gebied van specifieke doelgroepen.
- Vaste aanspreekpunten.
- Doelstelling duurzaamheid.
- Proactief meedenken over ontwikkelingen in de markt, met name in het onderwijs.
- Preventief samenhangend (klachten-)onderhoud achter de voordeur, in plaats van piepsystemen en planmatig buitenonderhoud.
- Meer woningen voor eenpersoonshuishoudens.

COLLEGA-CORPORATIES

- Volg twee sporen: het spoor van de projectmatige aanpak en het spoor van de zoektocht als het gaat om complexe vraagstukken.
- Bij het traject naar een fossielvrij en betaalbaar Deventer in 2050 heeft Woonbedrijf ieder1 vrij lange tijd nodig gehad om daar het belang van in te zien. Men is wel collegiaal mee gaan doen, maar blijft wat huiverig voor de consequenties. Men houdt dan vast aan de reeds ingerekende projecten.

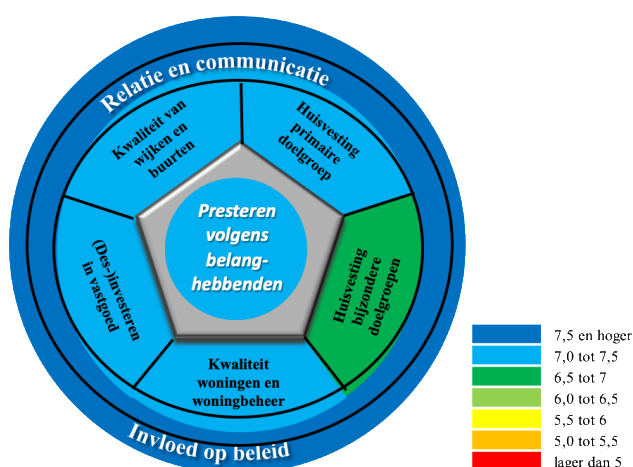
- Woonbedrijf ieder1 is een betrouwbare partner en huisvester van haar huurders, maar een tikje meer lef is niet overbodig. De toekomstige complexe vraagstukken vragen soms een andere benadering.
- Veel meer wijkvisies maken samen met de stakeholders.

MARKTPARTIJDEN

- Afstemming met onderhoudsdienst bij mutatieonderhoud, en dan met name in combinatie met grootschalige onderhoudsprojecten.
- Meer koersvastheid, Woonbedrijf ieder1 is een ingewikkeld bedrijf waar iedereen zich bemoeit met de projecten en niemand eindverantwoordelijk is.
- Maak een partnership voor de wat langere termijn.
- Resultaten op duurzaamheid.
- Continuïteit door het jaar heen.
- Leef je in, in de leefwereld van het onderwerp.

Presteren volgens Belanghebbenden

Tevredenheid van belanghebbenden		Huurders	Gemeente(n)	Overige belanghebbenden	Gemiddeld cijfer
2.1 Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties					
2.1.1	Huisvesting van primaire doelgroep	6,7	7,5	7,1	7,1
2.1.2	Huisvesting van bijzondere doelgroepen	6,0	7,4	7,0	6,8
2.1.3	Kwaliteit van woningen en woningbeheer	7,0	7,4	7,2	7,2
2.1.4	(Des-)Investerings in vastgoed	7,0	7,4	7,3	7,2
2.1.5	Kwaliteit van wijken en buurten	6,6	7,1	7,5	7,1
Totaal tevredenheid over de prestaties		6,7	7,4	7,2	7,1
2.2	Tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie	7,4	7,8	7,4	7,5
2.3	Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie	7,4	7,8	7,2	7,5
Eindcijfer		7,0	7,6	7,3	7,3



3 Presteren naar Vermogen

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

Ten behoeve van de eenduidigheid in de beoordelingen en vereenvoudiging van de vergelijkingen is voor dit onderdeel zoveel mogelijk aangesloten bij de beschikbare gegevens van accountants, Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) en Centraal Fonds Volkshuisvesting, thans Autoriteit woningcorporaties (Aw), Aedes Benchmark en Aedes CIP.

3.1 Financiële continuïteit

De commissie waardeert dit onderdeel met een 8.

Voor het beoordelen van de financiële continuïteit wordt beoordeeld of en hoe Woonbedrijf ieder1 haar financiële positie als maatschappelijke onderneming in voldoende mate duurzaam op peil houdt. Hierbij is gekeken of de corporatie voldoet aan de externe en algemene toezichtseisen voor vermogen en kasstromen en de mate waarin deze zijn geborgd in de organisatie. Het meetpunt daarvoor vormt de vermogenspositie, omdat daarmee de basis wordt gelegd om de continuïteit te borgen.

Woonbedrijf ieder1 voldoet aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe, vanwege:

Woonbedrijf ieder1 voldoet in ruime mate aan de externe en algemene toezichtseisen voor vermogen en kasstromen. In de gehele visitatieperiode scoort de corporatie ruim boven de gestelde norm vanuit een sterk en solide financieel beleid. Voorts legt de corporatie op prima wijze verantwoording af over haar vermogensbeleid en wordt efficiënt gestuurd op kasstromen.

Woonbedrijf ieder1 houdt haar maatschappelijk vermogen duurzaam op peil.

Bronnen: Jaarverslagen en bedrijfsplannen

Financiële ratio's	2017	2016	2015	2014	Norm
<i>Interest Coverage Ratio</i>	1,8	1,9	2,2	1,9	>1,4
<i>Debt Service Coverage Ratio</i>	1,7	1,6	1,7	1,7	>1,0
<i>Solvabiliteit</i>	68%	68,9%	42,5%	32,3%	>25%
<i>Loan to Value (bedrijfswaarde)</i>	0,6	0,6	0,52	0,6	<0,75
<i>Lening per vhe</i>	29.300	29.200	30.100	29.200	< 35.000

Interest Coverage Ratio

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

Woonbedrijf ieder1 heeft over de periode van 2014 tot en met 2017 in ruime mate voldaan aan de norm.

Debt Service Coverage Ratio

De Debt Service Coverage Ratio (DSCR) is een kasstroomratio die meet in hoeverre de corporatie in staat is om voldoende kasstromen te genereren om, indien nodig, voldoende aflossingen op vreemd vermogen te kunnen doen (aflossing + rente). De norm van het WSW is minimaal 1,0. Woonbedrijf ieder1 heeft over de periode van 2014 tot en met 2017 in ruime mate voldaan aan de norm.

Solvabiliteit

De solvabiliteitsratio is een balansratio, die de omvang van het eigen vermogen van de corporatie in relatie tot het totale vermogen meet. De norm van het WSW is minimaal 20%. Woonbedrijf ieder1 heeft over de periode van 2014 tot en met 2017 in ruime mate voldaan aan de norm.

Loan to value

De Loan to Value (LTV) is een balansratio, die meet in hoeverre de kasstroom genererende capaciteit van de portefeuille op lange termijn, gemeten aan de hand van bedrijfswaarde van de portefeuille vastgoed in exploitatie, in een gezonde verhouding staat tot de schuldpositie. De norm van het WSW is maximaal 75%. Woonbedrijf ieder1 heeft over de periode van 2014 tot en met 2017 voldaan aan de norm.

Lening per vhe

Dit bedrag drukt de gemiddelde schuld per verhuurbare eenheid uit. De Autoriteit woningcorporaties hanteert een maximaal gemiddelde schuld per verhuurbare eenheid van € 35.000. Over de periode 2014-2017 blijft de lening per vhe van Woonbedrijf ieder1 onder de norm.

De Aw concludeert in de Integrale oordeelsbrief 2017/2018 dat de relevante financiële ratio's voldoen aan de eigen normen van de corporatie en aan de sectornormen. Het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) vindt Woonbedrijf ieder1 voor de jaren 2014-2017 borgbaar. Ook de accountant komt tot de conclusie dat de financiële continuïteit van Woonbedrijf ieder1 geborgd is.

Het financieel beleid van Woonbedrijf ieder1 is erop gericht dat ook in meer voorzichtige scenario's wordt voldaan aan de financiële ratio's van WSW. Naar het oordeel van WSW als ook van de visitatiecommissie is bij Woonbedrijf ieder1 sprake van een adequaat risicomanagement. Treasuryrisico's zijn beschreven in het treasurystatuut dat een geïntegreerd onderdeel uitmaakt van het risicomanagement.

Woonbedrijf ieder1 heeft haar liquide middelen niet risicovol belegd en heeft geen derivatenportefeuille.

Jaarlijks worden door Woonbedrijf ieder1 risicoanalyses gemaakt en worden kasstromen voor de langere termijn in beeld gebracht waardoor beleidskeuzes inzichtelijk worden gemaakt en inschattingen plaats vinden van verkopen, huurprijsontwikkeling, onderhoudsuitgaven en uitgaven die samenhangen met vraagstukken over duurzaamheid.

3.2 Doelmatigheid

De commissie waardeert dit onderdeel met een 7.

Bij doelmatigheid beoordeelt de commissie of Woonbedrijf ieder1 een gezonde, sobere en doelmatige bedrijfsvoering heeft en efficiënt omgaat met de beschikbare middelen.

Woonbedrijf ieder1 voldoet aan het ijkpunt van het cijfer 6. De commissie kent een pluspunt toe vanwege:

De inzet die Woonbedrijf ieder1 heeft gepleegd om de voorgenomen kostenbesparingen te realiseren, als ook de actieve wijze waarop op de uitkomsten van de Aedes Benchmark is gestuurd en gereflecteerd.

Woonbedrijf ieder1 komt met betrekking tot de bedrijfslasten over 2014-2016 uit op een gemiddelde B-score in de Aedes Benchmark.

Efficiencyverbeteringen en kostenbesparingen hebben geresulteerd in een verdere daling van de bedrijfslasten. Het terugdringen van de bedrijfslasten in de visitatieperiode is bereikt door een taakstelling op de personeelskosten (functieformatie en inhuur derden), alsmede het verminderen van reguliere kosten voor ICT en huisvesting.

In de periode 2012-2016 is de functieformatie met 52 fte gedaald van 255 naar 203 fte. Dit is gerealiseerd door natuurlijke uitstroom en door verbetering van de fte-kwaliteit. Daarnaast is de inhuur - vervanging/aanvulling personeel op reguliere taken - in dezelfde periode met circa 75% verminderd.

Woonbedrijf ieder1	2014	2015	2016	2017
Aantal VHE per FTE	68	70	71	74
Referentie 10.001-25.000 VHE's	100	106	n.b.	n.b.
Geharmoniseerde beïnvloedbare netto bedrijfslasten	990	944	803	685
Referentie 10.001-25.000 VHE's	932	853	797	764
Letter bedrijfslasten	B	B	B	A
Personeelslasten per VHE	1.097	1.025	987	957
Referentie 10.001-25.000 VHE's	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.

Bron: Aedes Benchmark en jaarverslagen

De Aw concludeert in de Integrale oordeelsbrief 2017/2018 dat de gemiddelde onderhoudskosten hoger uitvallen dan het sectorgemiddelde. Nadere studie op dit onderwerp wijst onder meer uit dat de uitgaven voor woningverbetering relatief hoog zijn, als gevolg van

de duurzaamheidsambities van de corporatie.

In de Aedes Benchmark scoort het aantal vhe 's per fte laag, zo is te zien in bovenstaande tabel. De cijfers geven een vertekend beeld, omdat de corporatie een eigen onderhoudsdienst heeft met 45 vakmensen, waaronder medewerkers die zich met planning en aansturing bezig houden. Indien er geen onderhoudsdienst zou zijn, scoort de corporatie op het gemiddelde van de referentiegroep.

Wat betreft de onderhoudslasten per vhe zijn over de visitatieperiode de volgende resultaten te melden:

Onderhoudslasten	2014	2015	2016	2017
(Cijfers x 1.000)	1.543	1.842	2.464	3.008

Deze cijfers zijn gebaseerd op de jaarverslagen. Overigens is in het jaarverslag 2016 een bedrag van € 1.764 opgenomen. Het verschil met de gepubliceerde vergelijkende cijfers uit het jaarverslag 2017 laat zich verklaren, doordat van die uitgaven een groter gedeelte ten laste van het resultaat zijn gebracht. Wat 'leert' deze cijferreeks: dat in de verslagperiode de uitgaven voor woningverbetering en onderhoud fors zijn gestegen, hetgeen, indien die stijgingstendens zich de komende jaren voortzet, extra aandacht vraagt voor kasstromen en financiële ratio's.

Uit de visitatiegesprekken, zowel bij de interne organisatie als met externe belanghebbenden, zijn kritische opmerkingen geplaatst bij renovatieprojecten in Zutphen. Bij de woningen is de gehele buitenschil vernieuwd en zijn energetische en duurzaamheidsmaatregelen uitgevoerd. De kosten per woning bedroegen circa € 100.000, terwijl de gehele binnenzijde van de woning nog in oude staat is gebleven. De vraag drong zich bij de geïnterviewden op of bij deze renovaties de juiste afwegingen zijn gemaakt.

De corporatie heeft door de tijd heen een eigen inspectiemethodiek gehanteerd, ook in de afgelopen visitatieperiode. De corporatie heeft in de visitatieperiode niet gewerkt met een objectieve conditiemeting van het vastgoedbezit. Een conditiemeting volgens de NEN 2767-norm, brengt de technische staat van het vastgoed in beeld. Wel heeft de corporatie daarin voorzien met de vaststelling een jaarlijks portefeuillebeleid, als ook een jaarlijks ProjectenProgramma. Met een dergelijke meting krijgt de corporatie beter inzicht in de onderhoudstoestand en de onderhoudskosten en zijn meerjarige onderhoudsplanningen op te stellen. Onderhoud kan aan de hand van een conditiemeting wellicht efficiënter worden uitgevoerd. WSW concludeert dat de uitkomsten van een conditiemeting van pas komen bij het opstellen van een portefeuillestrategie, de implementatie van assetmanagement en het opstellen van een adequate onderhoudsbegroting.

De energieprestaties van het woningbezit spelen bij de conditiemeting uiteraard ook een grote rol. De corporatie heeft veel tijd en geld gestoken in het verduurzamen en het nemen van energiebesparende maatregelen. Er liggen nog forse investeringen in het verschiet.

Ten opzichte van alle corporaties in Nederland zijn en blijven de bedrijfskosten van Woonbedrijf ieder1 'gemiddeld'. Omdat landelijk de bedrijfskosten van corporaties voorlopig nog dalen, betekent dit dat het terugdringen van de bedrijfskosten een belangrijke opgave blijft.

3.3 Vermogensinzet

De commissie waardeert dit onderdeel met een 7.

Met vermogensinzet wordt beoordeeld of en op basis waarvan de corporatie de inzet van haar vermogen voor maatschappelijke prestaties verantwoordt. De beoordeling vindt plaats op basis van managementdocumenten en gesprekken met de visitatiecommissie. Daarnaast wordt beoordeeld of de corporatie haar inzet van het beschikbare vermogen voldoende kan verantwoorden en motiveren.

Woonbedrijf ieder1 voldoet aan het ijkpunt van een 6. De commissie kent een pluspunt toe vanwege:

De goede wijze van verantwoording, prima motivering, actieve wijze van hanteren van financiële en economische parameters en aansluiting daarop voor de vermogensontwikkeling en daarmee in verband staande maatschappelijke doeleinden en opgaven.

De afgelopen jaren heeft de focus van Woonbedrijf ieder1 gelegen op de verbetering van de kwaliteit van bestaand bezit. Grootschalige renovatieprojecten zijn hier het gevolg van. Financieel staat Woonbedrijf ieder1 er goed voor. De afgelopen jaren is er sprake geweest van een fors investeringsprogramma. Voor Woonbedrijf ieder1 blijft duurzaamheid een belangrijk onderdeel van het beleid, mede omdat hiermee betere betaalbaarheid en verlaging van de woonlasten wordt gerealiseerd.

De corporatie heeft een duidelijke visie op de volkshuisvestelijke opgave waar voor zij staat in de gemeenten Zutphen en Deventer. Dit is goed vertaald naar een meerjarenbegroting, waarin ook duidelijk de relatie is gelegd met de doelstellingen in het Strategisch plan en het Visiedocument. Investerings in onderhoud en nieuwbouw zijn gericht op verduurzaming, het borgen van de veiligheid en gezondheid van de woningen en de betaalbaarheid van de woonlasten van het woningbezit.

De visitatiecommissie is van mening dat Woonbedrijf ieder1 een deugdelijke onderbouwing heeft van haar vermogensinzet voor volkshuisvestelijke doeleinden gebaseerd op een actuele en heldere controleerbare visie op de taken en bevoegdheden van de corporatie.

Voor het jaar 2017 is informatie ter beschikking gekomen over de indicatieve bestedingsruimte van corporaties. De IBW geeft bij benadering aan hoeveel maximaal extra kan worden geleend voor het uitvoeren van de volkshuisvestelijke taken, bovenop het bedrag dat al is gereserveerd voor voorgenomen werkzaamheden – met name investeringen – en huurbeleid in de dPi. Voor Woonbedrijf ieder1 ziet het voor de komende jaren als volgt uit:

Indicatieve bestedingsruimte volgens IBW	In miljoenen €
Nieuwbouw	155
Verbeteringen	123
Huurmatiging	6

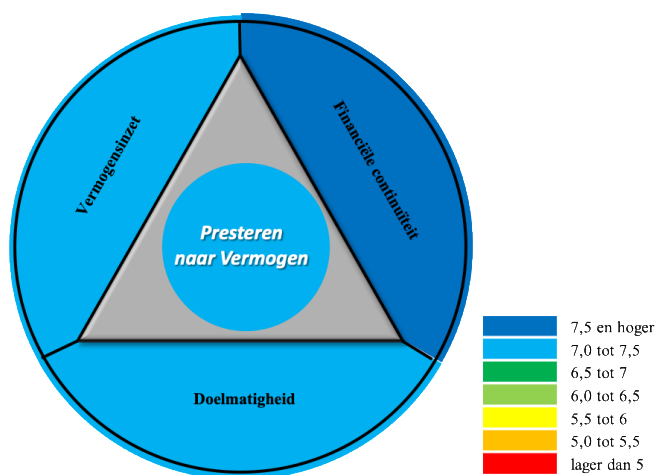
Deze cijfers bevestigen het beeld, onder andere blijkt uit de gerealiseerde ratio's dat Woonbedrijf ieder1 voldoende ruimte heeft om haar vermogen maximaal te kunnen inzetten voor haar maatschappelijke taken, zij het dat het onderhoudsbeleid en met name de uitvoering daarvan extra aandacht vraagt.

3.4 Totalscore Presteren naar Vermogen

De totalscore voor het presteren naar vermogen is als volgt:

Presteren naar Vermogen

Meetpunt	Gemiddeld cijfer	Weging	Gewogen eindcijfer
Financiële continuïteit	8,0	30%	2,4
Doelmatigheid	7,0	30%	2,1
Vermogensinzet	7,0	40%	2,8
Presteren naar Vermogen			7,3



4 Governance

Uitgangspunt voor de beoordeling van de governance is dat de kwaliteit van de besturing, van het toezicht en de externe legitimatie en verantwoording van dien aard is dat goed maatschappelijk presteren geborgd is. In dit hoofdstuk vormt de commissie zich een oordeel over deze onderwerpen. Als basis voor het interne toezicht en de externe legitimatie gelden de Governancecode en de Overlegwet. De visitatiecommissie beoordeelt in het bijzonder ook hoe de Governancecode verankerd is in de organisatie en hoe de corporatie daarnaar handelt en daarvan leert.

Medio 2017 heeft bij Woonbedrijf ieder1 een governance-inspectie plaatsgevonden door de Autoriteit woningcorporaties (Aw). Deze concludeert dat bij Woonbedrijf ieder1 de governance goed op orde is, en dat de 'checks and balances' en 'countervailing power' zijn gewaarborgd. Op hoofdlijnen voldoet de corporatie aan de criteria van 'good governance' op de onderzochte en besproken onderwerpen. De resultaten van het onderzoek met de daaruit voortvloeiende opmerkingen en aanbevelingen, zullen waar nodig in dit hoofdstuk worden aangehaald.

4.1 Besturing

Besturing omvat de onderdelen 'Plan', 'Check' en 'Act' in de cyclus. Het onderdeel 'Do' is in de voorgaande hoofdstukken toegelicht en beoordeeld. De visitatiecommissie vormt zich een oordeel over de kwaliteit van het proces van prestatiesturing en strategievorming van de corporatie.

Op basis van de beschrijving in onderstaande paragrafen waardeert de commissie dit onderdeel gemiddeld met een 7,5.

4.1.1 Plan

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

De commissie beoordeelt het onderdeel Plan met een 7,0.

Plan	Beoordelingscijfer	Weging	Totaal
Visie	8.0	50%	7.5
Vertaling doelen	7.0		

VISIE

De commissie beoordeelt het onderdeel Visie met een 8,0.

De corporatie voldoet aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie een actuele visie heeft vastgelegd op haar eigen positie en toekomstig functioneren. De visitatiecommissie constateert dat Woonbedrijf ieder1 voldoet aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe vanwege:

Woonbedrijf ieder1 heeft op een goede en transparante wijze haar visie periodiek aangepast aan en geactualiseerd op basis van relevante markt- en maatschappelijke ontwikkelingen en heeft die actualisaties en aanpassingen prima verankerd in haar organisatie. Daar legt de corporatie extern tevens verantwoording voor af, mede door plaatsing van alle relevante documenten op de website. In 2016 is een nieuwe cyclus gestart met een visiedocument. Daarna heeft Woonbedrijf ieder1 actief de input van belanghebbenden opgehaald voor het ondernemingsplan. Om te bewerkstelligen dat het plan wordt begrepen en gedragen door de huurders heeft Woonbedrijf ieder1 samen met een groep betrokken huurders de tekst van het ondernemingsplan besproken en vastgesteld. Tenslotte heeft de commissie geconstateerd dat visie en ondernemingsplan actief worden betrokken bij het opstellen van de jaarlijkse bedrijfsplannen.

Woonbedrijf ieder1 heeft een visie op haar eigen maatschappelijke positie en toekomstig functioneren voor de periode 2014-2017 vastgelegd in het Strategisch plan 2013-2017. In dit Strategisch Plan zijn de visie, missie en ambities van Woonbedrijf ieder1 voor de komende jaren beschreven. Vervolgens zijn deze vertaald in doelstellingen voor de periode 2013 – 2017 die verwerkt zijn in de doelstellingen voor het bedrijfsplan. Woonbedrijf ieder1 heeft steeds haar visie waar nodig of wenselijk vertaald naar strategisch, tactisch en operationeel niveau.

Missie

Vanuit haar wettelijke taak waarborgt Woonbedrijf ieder1 woonruimte voor mensen die niet het vermogen hebben (in financiële, fysieke of sociale zin) om op eigen kracht een woning op de vrije koop- of huurmarkt te bemachtigen in de regio Deventer en Zutphen. Dat doet Woonbedrijf ieder1 betrouwbaar, toekomstgericht en dichtbij.

De kernwaarden zijn: 1) betrouwbaar, 2) toekomstgericht en 3) dichtbij. De missie en visie zijn sterk verankerd in de organisatie. In het Strategisch plan zijn de ambities voor de komende jaren benoemd. Voorts zijn de volgende resultaatgebieden vastgesteld: *Enthousiaste en trotse medewerkers, Positief verbaasde klanten, Solide financiële positie en Relevant & transparant voor maatschappij*. In deze resultaatgebieden zijn de doelstellingen voor de komende jaren aangeven.

In het Visiedocument 2017-2022 zijn de uitgangspunten voor de te maken keuzes benoemd voor wat betreft beleid, organisatieontwikkeling en prioritering van bedrijfsvraagstukken. Woonbedrijf ieder1 heeft de volgende visie 'Dicht bij huis' ontwikkeld:

In de steeds veranderende wereld is Woonbedrijf ieder1 een vaste waarde, betekenisvol voor huurders, woningzoekenden, gemeenten en andere partners. Een stabiele factor in de Stedendriehoek die zorgt voor een goed en betaalbaar huis, die bijdraagt aan leefbare steden en dorpen en waar je op kunt vertrouwen. Woonbedrijf ieder1 biedt een veilig thuis, van waaruit je invulling kunt geven aan je leven.

Er is een basis gelegd voor het verder ontwikkelen van de drie kernwaarden, ook kernprincipes. Het doen en laten van de corporatie laat zich toetsen door:

- 1voud: ik maak het simpel;
- ieder1 gezond: ik maak het beter;
- samen1: ik maak het voor elkaar.



Afbeelding: Gevisualiseerde visie 2017-2022

De ambities uit het Strategisch plan en de strategische agenda worden jaarlijks in een bedrijfsplan met meetbare doelstellingen omgezet.

Doelstellingen uit het strategisch plan en het visiedocument worden ook meetbaar vertaald naar de jaarlijkse bedrijfsplannen, die steeds een scope hebben van vijf toekomstige jaren.

De visitatiecommissie is van oordeel dat Woonbedrijf ieder1 laat zien dat zij een actuele visie heeft en die vastlegt voor de toetsbaarheid van haar eigen positie en toekomstig functioneren. De corporatie laat zien dat zij voortdurend relevante externe en interne ontwikkelingen op de voet volgt en daar actief mee omgaat.

VERTALING DOELEN

De commissie beoordeelt het onderdeel Vertaling doelen met een 7.

In de visitatiemethodiek voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie haar visie heeft vertaald naar strategische en tactische doelen en operationele activiteiten en naar financiële randvoorwaarden op een wijze dat deze te monitoren zijn. De visitatiecommissie kent een pluspunt toe vanwege:

De geformuleerde doelen in de strategische plannen en de daaraan gekoppelde bedrijfsplannen zijn eenduidig en overzichtelijk uitgewerkt naar SMART-geformuleerde doelen en concrete operationele activiteiten die ruim voldoende zijn verankerd in de door de organisatie vastgestelde financiële voorwaarden, plannen en begrotingen.

De koers uit het Strategisch plan is vertaald in een aantal (meerjaren-)doelen, die zijn opgenomen in een jaarlijks uitgewerkt bedrijfsplan. In de bedrijfsplannen worden de koers en (meerjaren-)doelen opnieuw vastgesteld aan de hand van een analyse van externe en interne ontwikkelingen.

Het bedrijfsplan is opgebouwd van 'buiten naar binnen' en van 'lange naar korte' termijn. De bedrijfsplannen bevatten ieder zowel lange termijndoelen voor steeds vijf jaar, als korte termijn doelen betreffende het boekjaar. Het bedrijfsplan sluit af met de financiële doorvertaling van alle plannen in de (meerjaren-)begroting en balans. De berekeningen in de bedrijfsplannen en begroting kennen ook een vooruitzicht van vijf jaar.

Een vast onderdeel van het bedrijfsplan is een bijlage, waarin uitgebreid de wijzigingen van de bedrijfsdoelstellingen ten opzichte van die van een jaar eerder worden beschreven en voorzien van een duidelijke toelichting in geval van wijzigingen, aanpassingen en dergelijke. Hiermee is de algehele strategische koers van Woonbedrijf ieder1 prima inzichtelijk.

De visitatiecommissie is van mening dat uit de visitatiegesprekken en de overlegde documenten blijkt, dat het planningsproces professioneel en stevig is verankerd in de organisatie.

4.1.2 Check

De commissie beoordeelt het onderdeel Check met een 7.

In de visitatiemethodiek voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie beschikt over een monitoring- en rapportagesysteem waarmee periodiek gevolgd en gemeten wordt hoe de voorgenomen prestaties vorderen. De visitatiecommissie kent een pluspunt toe vanwege:

Het in onderlinge samenhang goed, inzichtelijk en controleerbaar kunnen volgen van financiële en volkshuisvestelijke prestaties en de aansluiting van de rapportagesystematiek op de volkshuisvestelijke en organisatorische thema's en ambities van Woonbedrijf ieder1.

Woonbedrijf ieder1 monitort de voortgang van de realisatie van haar doelstellingen aan de hand van kwartaalrapportages (2014 en 2015) - later in de visitatieperiode tertiaalrapportages (2016 en 2017) - en jaarverslagen. De rapportages zijn opgesteld aan de hand van vier thema's: continuïteit, kerntaken, kwaliteit van de organisatie en maatschappelijk ondernemen.

Woonbedrijf ieder1 hanteert als stuurinstrument het INK-model, zowel voor het bedrijfsplan als voor de achterliggende afdelingsplannen. Het INK-model is een managementtool die organisaties in staat stelt om zich voortdurend en gestructureerd verder te ontwikkelen en samenhang te bereiken op het gebied van ambities, doelen en resultaten. De doelen vermeld in de bedrijfsplannen, zijn gegroepeerd naar de resultaatgebieden volgens het INK-model.

In de periodieke rapportages wordt aan de hand van de KPI's met kleuren in het dashboard in kaart gebracht of Woonbedrijf ieder1 één of meerdere benoemde doelen niet of wel gehaald heeft. Voor het signaleren van al of niet gehaalde prognoses uit het bedrijfsplan geeft naar het oordeel van de visitatiecommissie het kleuren dashboard prima voortgangsinformatie. Een en

ander maakt onderdeel uit van het geheel aan goed functionerende interne beheersings- en controlemechanismen die Woonbedrijf ieder1 heeft ingevoerd en toegepast.

Het portefeuillebeleid, waarin opgenomen de ambities met betrekking tot de woningportefeuille voor de komende 5 – 15 jaar, maakt onderdeel uit van de bedrijfsplancyclus (P&C-cyclus) van Woonbedrijf ieder1.

Het jaarlijkse ProjectenProgramma is een middel dat wordt ingezet om doelen te concretiseren voor wat betreft enerzijds investeringen in vastgoed sloop/renovatie/nieuwbouw/verkoop) en anderzijds uitgaven voor onderhouds- en leefbaarheidsprojecten. Het ProjectenProgramma vormt het overzichtsdokument voor Woonbedrijf ieder1 waarin de vertaalslag wordt gemaakt van de strategische doelen naar concrete projecten in Deventer en Zutphen voor een periode van 5 tot 15 jaar.

4.1.3 Act

De commissie beoordeelt het onderdeel Act met een 8.

Volgens de visitatiemethodiek voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie bijstuurt indien zij afwijkingen heeft geconstateerd door in eerste instantie actie te ondernemen om doelen alsnog te realiseren en in tweede instantie door de doelen zelf aan te passen. De visitatiecommissie constateert dat Woonbedrijf ieder1 voldoet aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie kent pluspunten toe, vanwege:

Het monitorings- en rapportagesysteem is zo opgezet, dat de Woonbedrijf ieder1 snel en volledig op de hoogte is van de laatste interne en externe ontwikkelingen. Voorbeelden zijn de jaarlijkse actualisatie van het bedrijfsplan op strategisch niveau en de actieve bijsturing aan de hand van de periodieke rapportages op operationeel niveau. Daarnaast wordt in de jaarlijkse bedrijfsplannen expliciet gemaakt, waar van doelen uit het ondernemingsplan is afgeweken.

Woonbedrijf ieder1 vult het onderdeel 'act' in aan de hand van kwartaal- en tertiaalrapportages en in de bedrijfsplannen.

- In de bedrijfsplannen worden de koers en (meerjaren-)doelen opnieuw vastgesteld al naar gelang de uitkomsten van de analyse van externe en interne ontwikkelingen. Daar waar deze ontwikkelingen aanleiding geven worden de doelstellingen aangescherpt of bijgestuurd. Een vast onderdeel van het bedrijfsplan zijn de verwijderde, aangepaste doelstellingen uit het bedrijfsplan van het vorige jaar.
- Op basis van de periodieke rapportages stuurt Woonbedrijf ieder1 actief bij als zij afwijkingen constateert.

De visitatiecommissie meent dat de corporatie op zowel strategisch als op operationeel niveau in staat is om tijdig en adequaat actief bij te sturen bij afwijkingen ten opzichte van het desbetreffende bedrijfsplan.

4.2 Intern toezicht

Bij het onderdeel intern toezicht beoordeelt de commissie het functioneren van de raad van commissarissen aan de hand van de criteria van de VTW waarbij vooral de actieve én zorgvuldige wijze waarop de raad van commissarissen haar toezicht invult en verankert, bepalend zijn voor de hoogte van de score. Tevens toetst de commissie of de raad van commissarissen een actueel toetsingskader, onder andere gericht op risicomanagement, hanteert en of de corporatie de Governancecode adequaat toepast en naleeft.

HET FUNCTIONEREN VAN DE RAAD VAN COMMISSARISSEN

Bij het functioneren van de raad beoordeelt de commissie drie onderdelen. Het gaat om de samenstelling van de raad van commissarissen, de rolopvatting van de raad en de wijze van zelfreflectie.

De commissie waardeert 'Het functioneren van de raad van commissarissen' met het cijfer 8,0.

SAMENSTELLING VAN DE RAAD VAN COMMISSARISSEN

De commissie beoordeelt dit onderdeel met het cijfer 8.

Het onderdeel 'Samenstelling van de raad van commissarissen' heeft betrekking op de profielschets, werving van nieuwe leden en deskundigheidsbevordering.

Volgens de commissie voldoet Woonbedrijf ieder1 aan het ijkpunt voor een 6. Ten opzichte van het ijkpunt kent de commissie twee pluspunten toe vanwege:

De actieve wijze waarop de raad aan zijn samenstelling en zijn deskundigheid werkt. Dit blijkt onder meer uit de aandacht voor het actualiseren van de profielschets, de zorgvuldigheid waarmee nieuwe leden geworven worden buiten de eigen kring. Herbenoeming is geen automatisme; wordt ook getoetst aan de profielschets. Ook de actieve wijze waarop aan deskundigheidsbevordering wordt gewerkt, heeft de waardering van de commissie.

Volgens de statuten bestaat de raad van commissarissen uit tenminste vijf en ten hoogste zeven leden. Ultimo 2017 bestaat de raad uit zes personen. Twee leden zijn op bindende voordracht van huurders benoemd, zoals ook statutair is bepaald.

De raad van commissarissen werkt met drie commissies die volgens het Reglement Raad van Commissarissen zijn ingesteld, te weten: de Auditcommissie, Commissie Governance & Remuneratie en Commissie Volkshuisvesting. De commissies worden door de raad van commissarissen uit zijn midden in- en samengesteld. De commissies hebben ook separate reglementen. De commissies adviseren de raad over onderwerpen die binnen hun taakgebied vallen en bereiden de besluitvorming van de raad voor. De raad blijft verantwoordelijk voor de uiteindelijke besluitvorming.

De leden van de raad worden voor een periode van vier jaar benoemd en kunnen voor een volgende zittingstermijn van vier jaar worden herbenoemd. Het rooster van aftreden van leden van de raad van commissarissen is zodanig ingericht dat de continuïteit in de samenstelling van de raad wordt gewaarborgd.

De raad van commissarissen is evenwichtig en pluriform samengesteld en heeft voldoende deskundigheid, zo merkt ook de Aw in haar inspectie op. Alle disciplines, zijnde governance, financiën en control, volkshuisvesting, vastgoedontwikkeling en beheer, juridische zaken en zaken van bestuurlijke en sociaalmaatschappelijke aard zijn door de kennis en ervaring van de leden goed vertegenwoordigd. In het kader van 'good governance' is het voor de raad van commissarissen van belang dat de functieprofielen van leden van de raad aansluiten bij de eisen die vanuit wet- en regelgeving aan toezicht worden gesteld en de situatie bij Woonbedrijf Ieder1. Het regelmatig herijken van deze functieprofielen is voor de raad dan ook van belang.

De Commissie Governance & Remuneratie voert de werkzaamheden uit ten behoeve van de werving van een nieuw lid voor raad van commissarissen. Nieuwe leden voor de raad worden openbaar geworven. Het nieuwe lid doorloopt een introductieprogramma waarin de relevante aspecten van de functie aan bod komen zoals de verantwoordelijkheden van een commissaris en de risico's verbonden aan het werk als commissaris. Verder krijgt het nieuwe lid in het introductieprogramma een kennismaking met het management, diverse medewerkers en huurders.

Alle commissarissen zijn lid van de Vereniging Toezichthouders Woningcorporaties. De leden van de raad van commissarissen ontwikkelen hun kennis blijvend door het volgen van cursussen en trainingen. Zij voldoen daarbij aan het Reglement Permanente Educatie van de VTW, dat in 2015 ingevoerd. De raad van commissarissen heeft een opleidingsplan vastgesteld om zeker te stellen dat de vereiste PE-punten tijdig worden behaald.

Voorts worden jaarlijks themabijeenkomsten gehouden. In de afgelopen visitatieperiode waren de onderwerpen onder meer 'risicomanagement', 'visie op toezicht, toezichtkader en toetsingskader' en 'strategische keuzes nieuwe ondernemingsplan'.

ROLOPVATTING TOEZICHTHOUDER, WERKGEVER EN KLANKBORD

De commissie beoordeelt dit onderdeel met het cijfer 8.

Het ijkpunt voor een 6 is dat de raad van commissarissen zich bewust is van de verschillende rollen die ze in de organisatie heeft als toezichthouder, werkgever en als klankbord. Woonbedrijf Ieder1 voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende. Ten opzichte van het ijkpunt kent de commissie twee pluspunten toe, vanwege:

De professionele en grondige wijze, waarop de raad met een juiste balans tussen afstand en betrokkenheid haar drie rollen vervult. Voorts de inzet om binnen de raad een actuele blik op toezichthouden te introduceren. De relatie tussen de raad en de bestuurder is open, zakelijk en professioneel.

De raad van commissarissen is zich bewust van haar rollen als toezichthouder, werkgever van het bestuurder en klankbord. De raad heeft een duidelijk beeld welke informatie nodig is om de toezichtrol goed te kunnen vervullen. De raad bepaalt de agenda van de vergaderingen, bespreekt de belangrijkste agendapunten voor met het bestuur en zorgt voor een open houding onderling en met de overige geledingen binnen de onderneming. Binnen de raad is sprake van een cultuur van openheid en aanspreekbaarheid.

De raad van commissarissen geeft duidelijk en kritisch inhoud aan de toezichtrol. De raad toont aan dat de kwaliteit van de stukken en de voorbereiding van de vergaderingen verder is geprofessionaliseerd.

De raad heeft een goede balans gevonden tussen het gepast afstand houden van de dagelijkse operatie en betrokkenheid bij de gang van zaken van de onderneming. De raad ervaart de samenwerking met het bestuur als open en transparant. Op basis van verkregen informatie, de gezamenlijke evaluatie en reflectie met bestuur constateert de raad dat voldoende 'countervailing power' aanwezig is. Zo oordeelt tevens de Aw in de inspectiebrief.

De bestuurssecretaris heeft ook als secretaris van de raad van commissarissen een vertrouwelijke functie en rapporteert direct aan de voorzitter. Ook de concerncontroller heeft een vertrouwelijke functie en kan uit dien hoofde direct en rechtstreeks aan de voorzitter van de raad van commissarissen rapporteren.

De nieuwe Woningwet en de nieuwe Governancecode Woningcorporaties hebben het 'speelveld' van woningcorporaties drastisch veranderd. Een belangrijk onderdeel hiervan zijn de nieuwe kaders voor het interne toezicht. Zo staat in de Woningwet dat commissarissen zich bij de vervulling van hun taak richten naar het belang van de corporatie, naar het maatschappelijk belang en naar het belang van de betrokken belanghebbenden. Eind 2015 is hierover gezamenlijk van gedachten gewisseld, hetgeen geleid heeft tot een geactualiseerde visie op het uitoefenen van het toezicht en het vastleggen van het toezichtskader.

De raad heeft naast een toezichthoudende taak ook een rol als klankbord voor het bestuur. Het bestuur neemt de ruimte om de raad bij verschillende onderwerpen/dilemma's te betrekken en met de raad van gedachten te wisselen. De Aw noemt in haar inspectierapport het voorbeeld van een dilemma met betrekking tot de inrichting van de controlfunctie. Na een uitgebreide discussie met de Auditcommissie en de volledige raad heeft het bestuur daarover een besluit genomen. De raad wordt als klankbord betrokken bij het strategisch beleid en de positie van de corporatie in de maatschappelijke debat over het optreden als volkshuisvester.

De uitvoering van zijn rol als werkgever heeft de raad gedelegeerd aan de Commissie Governance & Remuneratie. De commissie hanteert een doordacht beoordelings- en beloningsbeleid. De commissie stelt een beoordelingsrapport van het bestuur op waarin ten minste is opgenomen een evaluatie van de prestaties over het afgelopen jaar en de doelstellingen voor het komende jaar.

De corporatie kende in de visitatieperiode een tweehoofdig bestuur. De raad van commissarissen heeft besloten over te stappen naar een éénhoofdige leiding, dat per 1 september 2017 is geëffectueerd.

ZELFREFLECTIE

De commissie beoordeelt het onderdeel Zelfreflectie met een 8.

In de methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de raad van commissarissen ten minste eenmaal per jaar buiten de aanwezigheid van de bestuurder zowel het eigen functioneren als dat van de individuele leden van de raad en de daaraan verbonden conclusies bespreekt. De raad voldoet aan het ijkpunt van een 6.

Ten opzichte van het ijkpunt kent de commissie pluspunten toe, vanwege:

De professionele en goed doordachte wijze, waarop de raad haar zelfevaluaties uitvoert en dit een wezenlijk onderdeel laat zijn van het functioneren van de raad. Verder toont de raad een actieve houding om verbeteringen, opgetekend uit de vastgelegde uitkomsten van de zelfreflecties, op een voortvarende manier te realiseren.

De raad van commissarissen heeft gedurende de visitatieperiode jaarlijks een zelfevaluatie uitgevoerd, waarbij het eigen functioneren als geheel als ook de individuele leden kritisch onder de loep worden genomen. De raad vergadert in het geval van een evaluatievergadering buiten de aanwezigheid van het bestuur. Iedere twee jaar wordt de evaluatie uitgevoerd onder leiding van een externe deskundige.

In de uitgevoerde zelfevaluaties is steeds sprake van een open sfeer. Er is voldoende ruimte om persoonlijke inzichten op tafel te leggen. Alle leden van de raad zijn aanwezig. Er is een professionele onderlinge sfeer en er heerst onderling respect.

In de beschouwde visitatieperiode heeft de raad een aantal verbeteringen doorgevoerd als gevolg van de uitgevoerde zelfevaluaties. Willekeurig noemt de commissie de volgende onderwerpen:

- Het werken met vaste formats bij vergaderstukken waaruit blijkt dat intern alle procedures zijn doorlopen.
- Het extra aandacht besteden aan de inzichten voortkomend uit het overleg met de huurdersorganisatie Huurders BIJ1, de keuzes ten aanzien van het ERP-systeem en de realisatie van de visie 2017–2022.
- Het aandacht besteden aan verdere (kennis-)ontwikkeling van de leden individueel en als raad gezamenlijk.
- Het meer eigen thema's agenderen, waarbij de focus meer komt te liggen op huurdersproblematiek.
- Het versoberen en verzakelijken van de organisatie en risicomanagement.
- De raad wil een duidelijker en meer structurele rol spelen in het stakeholdersbeleid.

De commissie heeft geconstateerd dat de zelfreflectie in de afgelopen jaren kritisch en constructief op het eigen functioneren is uitgevoerd.

TOETSINGSKADER TOEPASSING GOVERNANCECODE

De commissie beoordeelt het onderdeel Toetsingskader met een 7.

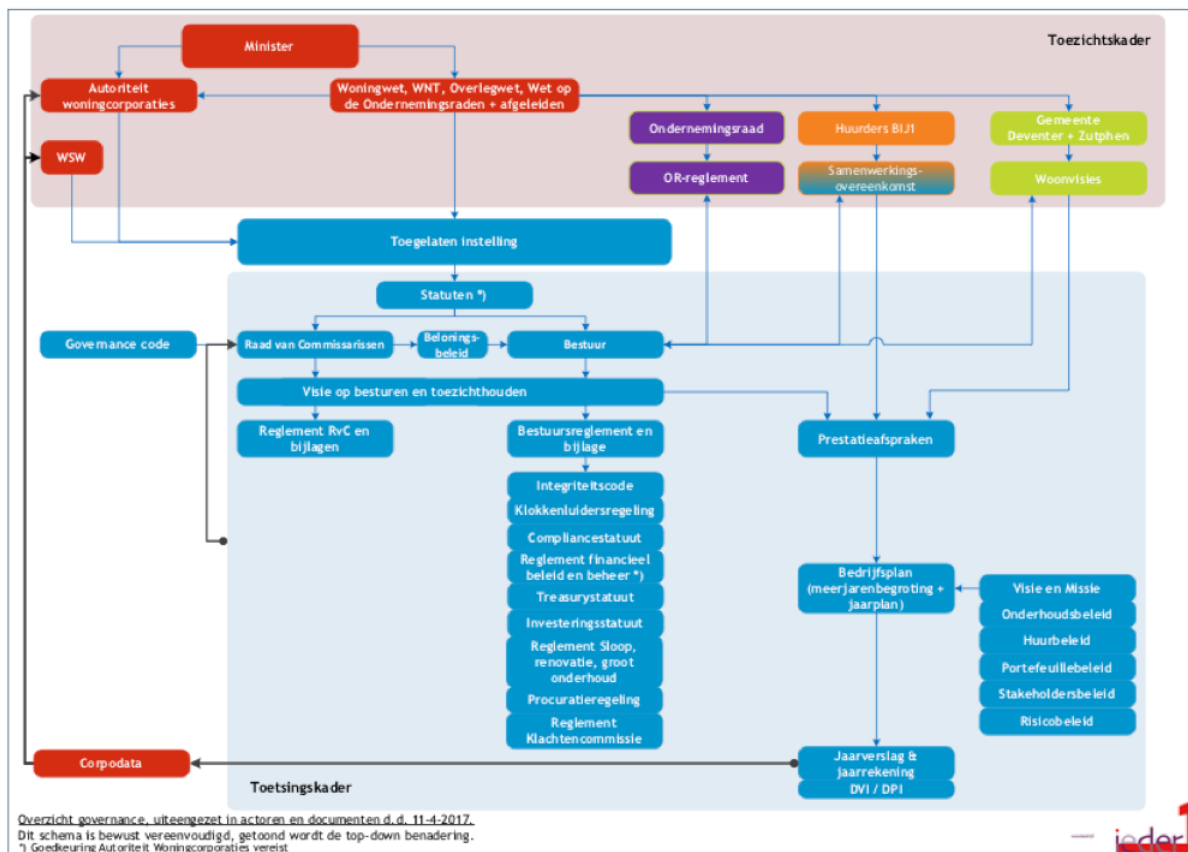
In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de raad van commissarissen een actueel toetsingskader hanteert en daar inzicht in kan geven.

De visitatiecommissie constateert dat de corporatie voldoet aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie kent een pluspunt toe vanwege:

De actieve wijze waarop de raad van commissarissen het toetsingskader hanteert en waar nodig actualiseert. De visitatiecommissie is van mening dat het toetsingskader compleet is.

De raad van commissarissen hanteert voor het uitvoeren van haar taken als toetsingskader onder meer het Strategisch plan, het Portefeuillebeleid, het Stakeholdersbeleid, Risicobeleid, de bedrijfsplannen, de (meerjaren-)begroting met jaarplan, de rapportages van de Aw, het WSW overleg met de accountant, de prestatieafspraken met de gemeenten Deventer en Zutphen en de afspraken met externe belanghebbenden. Periodiek wordt getoetst of deze kaders nog voldoen en of de daarbij genoemde documenten voldoende actueel zijn.

De raad van commissarissen heeft een toezichtvisie opgesteld, waarin duidelijk is gemaakt wat wordt verstaan onder goed toezichthouden. In het toezicht- en toetsingskader heeft de raad uitgewerkt hoe hij de visie in de praktijk brengt. Het toezicht- en toetsingskader beschrijft op hoofdlijnen het speelveld en de taken van de organisatie en omvat het geheel van spelregels die de raad van commissarissen bij het uitoefenen van zijn taken volgt.



Afbeelding: Overzicht Governance

Het toetsingskader voor het bestuur is kaderstellend en voor de raad van commissarissen richtinggevend om toezicht te houden. Het toetsingskader wordt gevormd door kaders die betrekking hebben op enerzijds de besturing en anderzijds de beheersing van de organisatie.

TOEPASSING GOVERNANCECODE

De commissie beoordeelt dit onderdeel met het cijfer 7.

Het ijkpunt voor een 6 is dat de corporatie de Governancecode naleeft, de bepalingen toepast en eventuele afwijkingen vermeldt in het jaarverslag. Woonbedrijf ieder1 voldoet aan het ijkpunt van een 6. Ten opzichte van het ijkpunt ziet de commissie het volgende pluspunt:

De wijze waarop en de mate waarin Woonbedrijf ieder1 de Governancecode naleeft. De volledige en actuele governancestructuur staat op de website. Bij wijzigingen van de code wordt adequaat en voortvarend actie ondernomen. Naleving is geen formaliteit van Woonbedrijf ieder1, maar wordt door de organisatie doorleefd.

De commissie is van mening dat de bepalingen uit de Governancecode niet op zichzelf staan. Zij vloeien voort uit onderliggende normen met betrekking tot goed bestuur. Met de code

wordt mede beoogd het bewustzijn over deze normatieve achtergrond te bevorderen.

De Governancecode schrijft voor hoe om te gaan met verantwoording en intern toezicht. Woonbedrijf ieder1 conformeert zich hieraan en voldoet aan de Code. De bepalingen zijn alle door Woonbedrijf ieder1 overgenomen, waarbij de corporatie op onderdelen continu bezig is verbeteringen aan te brengen.

In 2016 heeft Woonbedrijf ieder1 haar statuten, het reglement financieel beleid en beheer, reglement van de raad van commissarissen en het treasury statuut aangepast aan de nieuwe Woningwet. In 2018 is het bestuursreglement aangepast aan de nieuwe Woningwet en de Governancecode.

Woonbedrijf ieder1, zo meldt de Aw in de governance-inspectie, beschikt over een integriteitscode uit 2016, die levend wordt gehouden door onder andere in groepen dilemma's te bespreken. In de raad van commissarissen worden nevenfuncties van de leden besproken. De Aw heeft aan de corporatie gevraagd om aandacht te hebben voor het actueel houden van het integriteitsbeleid en om structureel en expliciet aandacht te besteden aan het onderwerp en om dit binnen de hele organisatie 'levend' te houden.

De website van de corporatie bevat zeer uitgebreide informatie over de actuele governancestructuur met bijbehorende reglementen en documenten en het daarbij gehanteerde beleid met tal van beleidsdocumenten.

4.3 Externe legitimering en verantwoording

Bij externe legitimering beoordeelt de commissie in hoeverre de corporatie de belanghebbenden betreft bij beleidsvorming, in hoeverre er sprake is van een werkelijk dialoog over de uitvoering van het beleid. De corporatie geeft inzicht in de realisatie van de beleidsdoelstellingen en communiceert hierover met relevante belanghebbenden. Externe legitimatie en Openbare verantwoording zijn de twee meetpunten.

De commissie beoordeelt het onderdeel Externe legitimatie en Verantwoording met een gemiddelde van een 7,5.

4.3.1 Externe legitimatie

De commissie beoordeelt het onderdeel Externe legitimatie met een 7.

De corporatie voldoet aan het ijkpunt voor een 6, dat wil zeggen dat zij voldoet aan de eisen van de Governancecode en de Overlegwet. Ten opzichte van het ijkpunt ziet de commissie het volgende pluspunt:

De actieve wijze, waarop zij steeds in gesprek is met haar belanghebbenden en de wijze waarop Woonbedrijf ieder1 de externe legitimering heeft verwerkt in haar dagelijkse praktijk.

Woonbedrijf ieder1 heeft een heldere visie op de belanghebbenden en treedt open en constructief in overleg daarmee. De belanghebbenden worden op verschillende manieren bij de beleidsvorming betrokken.

Klanten van Woonbedrijf ieder1 krijgen de hoogste prioriteit. Woonbedrijf ieder1 is er primair voor haar huurders. Meer dan 75% van de medewerkers van Woonbedrijf ieder1 werkt

dagelijks direct voor de klant. De kerntaak is het leveren van uitstekende dienstverlening (zoals verhuur, telefoon, reparaties, onderhoud) en kwalitatief goede woningen voor een betaalbare prijs.

Meer dan ooit staat de huurder centraal in het bedrijfsbeleid en de uitvoering daarvan. Om dat te kunnen bereiken is in 2017 besloten de organisatie te kantelen naar een meer op de huurders ingerichte organisatie, waarin wijkteams het loket vormen naar de huurder. In 2017 zijn daartoe de eerste belangrijke stappen gezet. Deze richting wordt in 2018 verder uitgewerkt. Voor het versterken van de relatie met de achterban is ervoor gekozen om een aantal themabijeenkomsten te organiseren, waarvoor Huurders BIJ1 en de bewonerscommissies zijn uitgenodigd. Er zijn drie themabijeenkomsten van Woonbedrijf ieder1 geweest over de financiën, de klantvisie en leefbaarheid.

Begin 2016 is de huurdersorganisatie onder de naam 'Huurders BIJ1' van Woonbedrijf ieder1 van start gegaan. De afgelopen twee jaar is met het bestuur van gedachten gewisseld over een evenwichtiger huurbeleid. Huurders BIJ1 is regelmatig geïnformeerd over de ontwikkeling van de wijkteams en heeft hiervoor suggesties aangedragen. Daarnaast heeft het bestuur van Huurders BIJ1 een bijdrage geleverd aan de totstandkoming van de prestatieafspraken met de gemeenten Zutphen en Deventer. Ook bij de werving van een nieuwe commissaris voor de raad van commissarissen is Huurders BIJ1 betrokken. Huurders BIJ1 heeft in 2017 een notitie opgesteld over de structurele participatie van huurders in het overleg met Woonbedrijf ieder1.

Woonbedrijf ieder1 stelt samen met de gemeenten Deventer en Zutphen en Woonkeus Stedendriehoek doelen vast. Deze worden geconcretiseerd in prestatieafspraken en daar wordt door partijen naar gehandeld. Over de resultaten wordt verantwoording afgelegd, onder meer door ieder voorjaar uitgebreid verslag te doen van uitgevoerde activiteiten.

Jaarlijks vindt een bijeenkomst plaats tussen de raad van commissarissen met de bestuurders van de gemeenten Deventer en Zutphen.

De afgelopen jaren ervoeren enkele zorgpartijen Woonbedrijf ieder1 als een naar binnen gerichte organisatie. Vanuit Woonbedrijf ieder1 werd geen informatie over beleidsontwikkelingen ontvangen in afgelopen jaren.

Jaarlijks vindt overleg plaats tussen (een delegatie uit) de raad van commissarissen en de ondernemingsraad. In de bijeenkomst van bijvoorbeeld 2017 werd stilgestaan bij de organisatieontwikkeling 'Dicht bij huis', de invoering van het nieuwe ERP-systeem, de bedrijfshuisvesting en de consequenties daarvan voor medewerkers. In de in 2016 gehouden bijeenkomst werd stilgestaan bij de ontwikkelingen in de volkshuisvestingsector. In de in 2014 gehouden bijeenkomst werd van gedachten gewisseld over de werking van het automatiseringssysteem SAP en de wijze waarop medewerkers dit systeem ervaren.

Ieder jaar hebben de twee door huurders voorgedragen commissarissen en de voorzitter van de raad van commissarissen overleg gehad met het bestuur van Huurders BIJ1 om van gedachten te wisselen over signalen uit de praktijk. Het bestuur van Huurders BIJ1 heeft op een constructieve wijze onder meer aandacht gevraagd voor de wijze waarop en de snelheid waarmee klachten worden afgehandeld. Naar de mening van de huurdersvertegenwoordiging is daar nog veel te winnen.

4.3.2 Openbare verantwoording

De commissie beoordeelt het onderdeel Openbare verantwoording met een 8.

Bij dit onderdeel vindt de toetsing plaats of de gerealiseerde prestaties van de corporatie

vermeld staan in een openbare publicatie, en of belangrijke wijzigingen worden toegelicht. De corporatie voldoet aan het ijkpunt. Ten opzichte van het ijkpunt kent de commissie twee pluspunten toe, vanwege:

De openbare verantwoording die de corporatie laat zien door een grote diversiteit aan verantwoordings- en beleidsdocumenten op de website te plaatsen.

De prestaties worden zichtbaar gemaakt en de verantwoordingsdocumenten zijn goed leesbaar, worden in samenhang gepresenteerd en zijn prima afgestemd op de stakeholders van de corporatie.

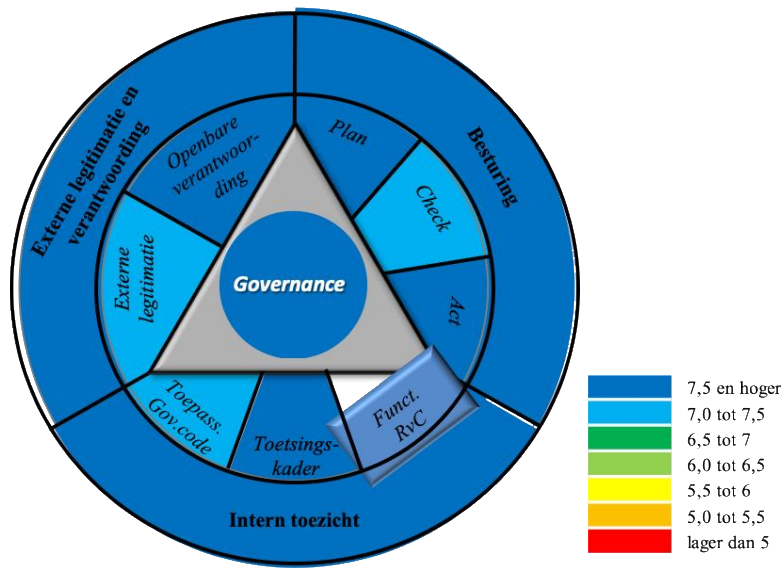
Woonbedrijf ieder1 legt openbaar verantwoording af over haar presteren door het publiceren van het ondernemingsplan en het jaarverslag op de website. In het jaarverslag wordt inzicht gegeven in de prestaties die in het desbetreffende jaar zijn gerealiseerd en worden gemaakte keuzes toegelicht in het bestuursverslag.

Woonbedrijf ieder1 is open in haar communicatie, goed benaderbaar voor haar huurders, en legt ruim voldoende verantwoording over haar prestaties af. De huurders en andere belanghebbenden worden geïnformeerd met nieuwsbrieven over allerlei onderwerpen. Woonbedrijf ieder1 geeft enkele malen per jaar de 'ieder1-krant' uit, dat bij al haar huurders wordt bezorgd, tevens krijgt ook een groot aantal andere relaties dit blad toegezonden.

4.4 Totaalscore voor Governance

De commissie waardeert dit onderdeel gemiddeld met een 7,4

Meetpunt		Beoordeling cijfer		Gemiddeld cijfer	Weging	Gewogen eindcijfer	
Besturing							
Plan		7,5		7,5	33%	2,5	
Check		7,0					
Act		8,0					
Intern toezicht							
Functioneren RvC	Samenstelling RvC		8,0	8,0	7,3	33%	2,4
	Rolopvatting Toezicht, klankbord etc		8,0				
	Zelfreflectie		8,0				
Toetsingskader		7,0		7,0			
Toepassing Governancecode		7,0					
Externe legitimering en verantwoording							
Externe legitimatie		7,0		7,5	33%	2,5	
Openbare verantwoording		8,0					
Governance						7,4	




Deel 3 Bijlagen



Bijlage 1: Gerealiseerde prestaties

1.	Huisvesting primaire doelgroep	
Opgaven	Prestaties	Cijfer
Woningtoewijzing en doorstroming		7
<p><i>De woningcorporaties verlenen de EU-doelgroep maximaal toegang tot de sociale huurwoningvoorraad. tenminste 90% van de vrijgekomen woningen tot de maximale inkomensgrens (inkomen tot 36.165, prijspeil 2017)</i></p> <p><i>Vanaf 1 januari 2016 zijn de toewijzingsregels aangepast naar: tenminste 80% tot maximale inkomensgrens (2016: € 35.739, 2017: 36.165) en maximaal 10% aan huishoudens met een inkomen tussen € 35.739-€ 39.874 (2016, 2017: € 36.165 - € 40.349), in totaal minimaal 90%. De resterende maximaal 10% is vrij toe te wijzen, met voorrang voor urgenten.</i></p>	<p>Woonbedrijf ieder1 wijst jaarlijks meer dan 90% van de sociale huurwoningen toe aan huishoudens onder de maximale inkomensgrens.</p> <p>2014: 96% (JV2014) 2015: 98% (JV2015) 2016: 97% (JV2016) 2017: 94,4% (JV2017)</p> <p>2016: Het vereiste percentage van 80% is met 96,9% ruim gehaald. Van alle toegewezen sociale huurwoningen is 3,1% toegewezen aan huishoudens met een jaarinkomen tussen € 35.739 en € 39.874. (JV2016)</p> <p>2017: Het vereiste percentage van 80% is in 2016 met 94,4% ruim gehaald. Van alle toegewezen sociale huurwoningen is 2,6% toegewezen aan huishoudens met een jaarinkomen tussen € 36.165 en € 40.349. (JV2017)</p>	7
<p><i>Passend toewijzen Vanaf 1 januari 2016 dient minimaal 95% van de woningen die zijn verhuurd aan huishoudens met recht op huurtoeslag, een huurprijs tot maximaal de aftoppingsgrens voor huurtoeslag hebben.</i></p>	<p>Woonbedrijf ieder1 heeft in 2016 99% van haar woningen passend toegewezen. Daarmee wordt voldaan aan de wetgeving. Woonbedrijf ieder1 heeft in 2017 99,3% van haar woningen passend toegewezen.</p> <p>Met het passend toewijzen is in 2016 het huurbeleid van Woonbedrijf ieder1 bijgesteld. In overleg met de partners in de regio Stedendriehoek, verenigd in Woonkeus, wordt 60% in de goedkoopste categorie (< 1e aftoppingsgrens) aangeboden, 20% in de tussencategorie (< 2de aftoppingsgrens) en 20% in de hoogste categorie (< € 711). De gemiddelde huurprijs van de woningen ligt hiermee iets onder het regionale gemiddelde en de slaagkansen zijn eerlijk verdeeld onder de doelgroepen.</p>	7

	<p>Tot 2015 is sprake van een stijgende slaagkans (economische recessie) en nu het economisch beter gaat is de laatste jaren sprake van een dalende slaagkans. De gemiddelde zoektijd van een woningzoekende is niet enorm toegenomen en ligt ongeveer op 7 maanden.</p>													
<p><i>Binnen Woonkeus Stedendriehoek is afgesproken vanaf 2016 60% van de woningen aan te bieden met een huurprijs tot en met € 586,68, 20% met een huurprijs van € 586,86 tot en met € 628,76 en de laatste 20% met een huurprijs van € 628,68 tot en met € 710,68.</i></p>	<p>Woonkeus afspraken 60/20/20 Om de slaagkans per inkomensklasse gelijk te houden heeft Woonbedrijf ieder1 haar huren bij mutatie in 2016 verlaagd. In 2017 is dit geëvalueerd en waar nodig aangepast.</p> <p>Verschuiving in verhuringen per prijs categorie</p>  <p>Regionale woonruimteverdeling vindt plaats binnen Woonkeus Stedendriehoek; gemeente en corporaties van Deventer brengen daar hun wensen in en stemmen afspraken/acties af (o.a. afspraken over toewijzing).</p>	7												
<p><i>Er is voldoende sociale woningvoorraad voor de doelgroepen van beleid. Uitgangspunt voor de omvang van de sociale woningvoorraad van de corporaties is minimaal 12.000 woningen. De corporaties besteden in hun strategisch voorraadbeleid aandacht aan de beschikbaarheid van betaalbare woningen (tot 2e aftoppingsgrens). PA Deventer 2015-2019 PA Deventer 2016 en 2017</i></p>	<p>In 2017 is 77% van het woningbezit beschikbaar tot de 2^e aftoppingsgrens op een totaal van 13.264 woongelegenheden in de sociale woningvoorraad. In 2016 is 74% van het woningbezit beschikbaar tot de 2^e aftoppingsgrens op een totaal van 13.292 sociale huurwoningen</p> <table border="1" data-bbox="616 1489 1278 1863"> <thead> <tr> <th colspan="2">Doelgroep (prijspeil 2015)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Eenpersoonshuishoudens met een inkomen t/m € 21.950 en tweepersoonshuishoudens met een inkomen t/m € 29.800</td> <td>Tot € 576,87</td> </tr> <tr> <td>Meerpersoonshuishoudens met een inkomen t/m € 29.800</td> <td>Tot € 618,24</td> </tr> <tr> <td>Huishoudens met een inkomen boven de huurtoeslaggrens tot € 34.911</td> <td>Van € 576,87 tot € 710,68</td> </tr> <tr> <td>Huishoudens met een inkomen vanaf € 34.912 tot € 38.950</td> <td>Vanaf € 618,24</td> </tr> <tr> <td>Huishoudens met een inkomen vanaf € 38.950</td> <td>Vanaf € 710,68</td> </tr> </tbody> </table>	Doelgroep (prijspeil 2015)		Eenpersoonshuishoudens met een inkomen t/m € 21.950 en tweepersoonshuishoudens met een inkomen t/m € 29.800	Tot € 576,87	Meerpersoonshuishoudens met een inkomen t/m € 29.800	Tot € 618,24	Huishoudens met een inkomen boven de huurtoeslaggrens tot € 34.911	Van € 576,87 tot € 710,68	Huishoudens met een inkomen vanaf € 34.912 tot € 38.950	Vanaf € 618,24	Huishoudens met een inkomen vanaf € 38.950	Vanaf € 710,68	7
Doelgroep (prijspeil 2015)														
Eenpersoonshuishoudens met een inkomen t/m € 21.950 en tweepersoonshuishoudens met een inkomen t/m € 29.800	Tot € 576,87													
Meerpersoonshuishoudens met een inkomen t/m € 29.800	Tot € 618,24													
Huishoudens met een inkomen boven de huurtoeslaggrens tot € 34.911	Van € 576,87 tot € 710,68													
Huishoudens met een inkomen vanaf € 34.912 tot € 38.950	Vanaf € 618,24													
Huishoudens met een inkomen vanaf € 38.950	Vanaf € 710,68													

<p><i>Er wordt gestreefd naar een evenwichtige woningtoewijzing. Er kan in het kader van betaalbaarheid eventueel voorrang worden verleend aan de primaire doelgroep bij woningen tot aan de 2^e aftoppingsgrens.</i></p> <p><i>PA Deventer 2015-2019</i></p>	<p>Regionale woonruimteverdeling vindt plaats binnen Woonkeus Stedendriehoek; gemeenten en corporaties van Deventer brengen daar hun wensen in en stemmen afspraken/acties af.</p>	7																				
<p><i>Bijdrage leveren aan het huisvesten van statushouders.</i></p> <p><i>PA Deventer 2015-2019</i> <i>PA Deventer 2016 en 2017</i></p> <p><i>Statushouders: wachtlijsten voorkomen. Gaan door met de huidige werkwijze waarbij de 4 woningcorporaties verantwoordelijkheid nemen voor de wettelijke verplichting van het huisvesten van statushouders, ieder naar rato van het (sociale) woningbezit.</i></p> <p><i>PA Zutphen 2014-2015</i></p> <p><i>Corporaties dragen, net als in voorgaande jaren, naar rato bij aan de taakstelling voor huisvesting van de groep statushouders.</i></p> <p><i>PA Zutphen 2016 en 2017</i></p>	<p>Partijen zetten bestaande afspraken ten aanzien van de huisvesting van asielzoekers voort. De gemeente is ervoor verantwoordelijk dat voldoende zorg beschikbaar is voor cliënten. Jaarlijks (najaar) wordt in bestuurlijk overleg de bijdrage van de corporaties besproken en bijgesteld indien nodig.</p> <p>De gemeenten Deventer en Zutphen hebben met de corporaties afspraken gemaakt over de plaatsing van statushouders in sociale huurwoningen.</p> <table border="1" data-bbox="614 1010 1279 1176"> <thead> <tr> <th>Huisvesting statushouders</th> <th>2014</th> <th>2015</th> <th>2016</th> <th>2017</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Deventer</td> <td>16</td> <td>39</td> <td>50</td> <td>31</td> </tr> <tr> <td>Zutphen</td> <td>7</td> <td>26</td> <td>50</td> <td>23</td> </tr> <tr> <td>Totaal</td> <td>23</td> <td>65</td> <td>100</td> <td>54</td> </tr> </tbody> </table> <p>2016: Door de inzet van de corporaties in de beide gemeenten is de achterstand van de afgelopen jaren ingelopen. Per saldo heeft Woonbedrijf ieder1 aan de taakstelling van de gemeente voldaan.</p> <p>2017: De gemeentelijke taakstelling, het aantal te plaatsen personen, is in 2017 met 40% afgenomen ten opzichte van 2016 en vergelijkbaar met het niveau van 2015.</p> <p>De woningcorporaties zijn er het afgelopen jaar er in geslaagd om de taakstelling die de gemeenten hebben voor het huisvesten van statushouders te realiseren. (JV2017 Woonkeus Stedendriehoek)</p>	Huisvesting statushouders	2014	2015	2016	2017	Deventer	16	39	50	31	Zutphen	7	26	50	23	Totaal	23	65	100	54	7
Huisvesting statushouders	2014	2015	2016	2017																		
Deventer	16	39	50	31																		
Zutphen	7	26	50	23																		
Totaal	23	65	100	54																		
<p>Betaalbaarheid</p>		7																				
<p><i>Woonbedrijf ieder1 gaat, mede in verband met dit sociaal huurakkoord, in 2016 uit van een jaarlijkse huurverhoging gelijk aan inflatie.</i></p> <p><i>PA Deventer 2016</i></p> <p><i>Voorschriften en richtlijnen van het</i></p>	<p>Voor de woningen (inclusief bijzondere doelgroepen) met een huur boven de liberalisatiegrens wordt ervan uitgegaan dat de huidige huren reeds op markthuurliggen. Om deze reden is voor alle woningen binnen het geliberaliseerd segment de huurverhoging per 1 juli 2017 vastgesteld op 0,3%.</p>	7																				

<p><i>ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.</i></p> <p><i>Woonbedrijf ieder1 handhaaft het aftoppen van de huurprijzen tot het maximum van de categorie, zodat voldoende goedkope woningen beschikbaar zijn. Dat betekent dat een deel van de woningen goedkoper worden gemaakt door de huurprijzen te verlagen tot het maximum van de prijscategorie. Woonbedrijf ieder1 zet ook in 2017 het inflatievolgende huurbeleid voort. De extra inkomsten, die verkregen worden uit de inkomensafhankelijke huurverhoging, worden ingezet voor investeringen.</i></p> <p><i>PA Zutphen 2016</i></p>	<p>Voor de zelfstandige woningen die vallen onder de liberalisatiegrens is op 1 juli 2016 een generieke huurverhoging toegepast van 0,6%, hetgeen overeenkomt met de inflatie. In plaats van de door de regering geboden ruimte om extra huurverhoging door te voeren is in 2016 voor de lagere inkomens (minder dan € 34.678) slechts een jaarlijkse huurverhoging op inflatieniveau doorgevoerd. Voor de midden en hogere inkomens (meer dan € 34.678 en € 44.360) is in 2016 wel de maximale jaarlijkse huurverhoging doorberekend. Dit leidt tot de volgende percentages voor het DAEB bezit:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 0,6% (inflatie + 0%) voor huishoudinkomens tot € 34.678 (zelfstandige en onzelfstandige eenheden en woonwagens/ standplaatsen); - 2,6% (inflatie + 2%) voor inkomens tussen € 34.678 en € 44.360; - 4,6% (inflatie + 4%) voor inkomens boven de € 44.360. <p>Voor de woningen die vallen onder de liberalisatiegrens is op 1 juli 2015 een generieke huurverhoging toegepast van 1%, hetgeen overeenkomt met de inflatie. In plaats van de door de regering geboden ruimte om extra huurverhoging door te voeren is in 2015 voor de lagere inkomens (minder dan € 34.229) slechts een jaarlijkse huurverhoging op inflatieniveau doorgevoerd. Voor de midden en hogere inkomens (meer dan € 34.229 en € 43.786) is in 2015 wel de maximale jaarlijkse huurverhoging doorberekend. Dit leidt tot de volgende percentages voor het DAEB bezit:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1% (inflatie + 0%) voor huishoudinkomens tot € 34.229 (zelfstandige en onzelfstandige eenheden en woonwagens/ standplaatsen); - 3% (inflatie + 2%) voor inkomens tussen € 34.229 en € 43.786; - 5% (inflatie + 4,0%) voor inkomens boven de € 43.786. <p>Voor de woningen (inclusief bijzondere doelgroepen) die vallen onder de liberalisatiegrens is op 1 juli 2014 een generieke huurverhoging toegepast van 2,5%. In plaats van de door de regering geboden ruimte om extra huurverhoging door te voeren is in 2014 voor de lagere inkomens (minder dan € 34.000) slechts een jaarlijkse huurverhoging op inflatieniveau doorgevoerd. Voor de midden en hogere inkomens (meer dan € 34.000 en € 44.000) is in 2014 wel de maximale jaarlijkse huurverhoging doorberekend. Dit leidt tot de volgende percentages:</p> <ul style="list-style-type: none"> - bij huurders met een huishoudinkomen van minder dan € 34.000 + 0% (totaal 2,5%); - bij huurders met een huishoudinkomen tussen € 34.000 en € 44.000 + 2% (totaal 4,5%); - bij huurders met een huishoudinkomen van meer dan € 44.000 + 4% (totaal 6,5%). 	
<p><i>Voorkomen van huisuitzettingen. Om ontruiming te voorkomen zoekt de corporatie actief</i></p>	<p>In Zutphen hebben de gemeente, Perspectief en Woonbedrijf ieder1 de krachten gebundeld om samen huurders te helpen bij beginnende huurachterstand met als doel huisuitzettingen te voorkomen. Door er</p>	<p>7</p>

<p><i>contact met de huurder bij een huurachterstand van meer dan 1 maand. PA Zutphen 2016</i></p>	<p>zo vroeg mogelijk bij te zijn is het probleem vaak nog oplosbaar en wordt erger voorkomen. Ten opzichte van 2014 is het aantal aanzeggingen verminderd van 115 naar 55 in 2016. Uiteindelijk heeft dit geleid tot 17 ontruiming (waarvan 1 garage), wat beduidend minder is dan de 37 ontruiming in 2014 en 22 in 2015. Eind 2016 is besloten het project in Zutphen een permanent karakter te geven.</p> <p>De huurachterstand is in 2016 flink afgenomen. Deze afname in 2016 is het gevolg van het adequaat uitvoeren van het huurincassoproces en het intensiever samenwerken met de deurwaarders en de gemeentelijke instanties.</p>	
<p><i>Woonbedrijf ieder1, gemeente Zutphen & Perspectief zijn in 2015/2016 een pilot gestart t.a.v. vroegsignalering schulden ten einde huisuitzettingen a.g.v. huurschulden te voorkomen. De pilot Vroegsignalering lijkt een positief effect te hebben op het aantal aanzeggingen en uiteindelijke huisuitzettingen. Indien de evaluatie (medio 2016) positief blijkt wil Woonbedrijf ieder1 samen met de gemeente Zutphen het initiatief formaliseren en voortzetten in 2017. PA Zutphen 2016 en 2017</i></p>	<p>De intensieve samenwerking met Perspectief (welzijnswerk) 'vroegsignalering huurachterstanden' is terug te zien in een afname van ontruiming en aanzeggingen. Deze pilot is medio 2015 gestart. Het aantal ontruiming is van 37 in 2014 naar 22 in 2015 naar 17 in 2016 gegaan. Het aantal aanzeggingen laat een nog sterkere daling zien: van 115 aanzeggingen in 2014 naar 55 aanzeggingen in 2016.</p> <p>Daarnaast is in samenwerking met de gemeente Zutphen en buurtbemiddeling extra geïnvesteerd in opleiding van de vrijwilligers die de bemiddelingsgesprekken voeren om uiteindelijk de leefomgeving te verbeteren en het aantal ontruiming te verminderen.</p> <p>Schuldhulpverlening Budget Advies Deventer (BAD) Samen met Rentree, De Marken en de gemeente Deventer heeft Woonbedrijf ieder1 sinds de tweede helft van 2013 een convenant schuldhulpverlening in Deventer. Het doel van het convenant is huurders met schuldproblematiek sneller hulp te bieden bij problematische schulden om op die manier het aantal ontruiming op basis van huurachterstanden terug te dringen.</p>	
<p>Gemiddelde beoordeling</p>		<p>7,0</p>

<p>2.</p>	<p>Huisvesting van bijzondere doelgroepen</p>	
<p>Opgaven</p>	<p>Prestaties</p>	<p>Cijfer</p>
<p><i>Er is voldoende huisvesting voor specifieke</i></p>	<p>Partijen zetten bestaande afspraken ten aanzien van de huisvesting cliënten van instellingen voort. De gemeente is ervoor verantwoordelijk dat voldoende</p>	<p>7</p>

<p><i>doelgroepen. PA Deventer 2016</i></p> <p><i>Woonbedrijf ieder1: Recent onderzoek van zowel de gemeente als van Woonbedrijf ieder1 heeft aangetoond dat er voldoende nultredenwoningen beschikbaar zijn in Zutphen. PA Zutphen 2016</i></p>	<p>zorg beschikbaar is voor cliënten. Jaarlijks (najaar) wordt in bestuurlijk overleg de bijdrage van de corporaties besproken en bijgesteld indien nodig.</p> <p>Woonbedrijf ieder1 verhuurt ruim 1.100 eenheden die een relatie hebben met zorg (in totaal komt 8,3% van de huurinkomsten vanuit aan zorginstellingen gekoppelde eenheden). Dit zijn eenheden in de ouderenzorg, gehandicaptenzorg en geestelijke gezondheidszorg of een aanverwante zorginstelling.</p> <p>Naast de directe verhuur aan individuele huurders verhuurt de corporatie woningen en ruimtes aan een 25-tal zorginstellingen.</p>	
<p><i>Realiseren van het project Wonen met een plus: Stimuleren van het zo lang mogelijk zelfstandig thuis blijven wonen van ouderen en mensen met beperkingen door bewustwording van mogelijkheden voor woningaanpassingen en het uitvoeren daarvan (opplussen). Rol gemeente: faciliteren/plan van aanpak opstellen en financiering</i></p> <p><i>Rol corporaties: - communicatie in contact met huurders/website/bewoner sblad; - adviseren over geschiktheid woning/verhuizen; - koppeling met onderhoud / renovatieplannen; - afspraken maken over eigendom en beheer van woningaanpassingen; - maken van afspraken over beheer en onderhoud van WMO voorzieningen. PA Zutphen 2014-2015</i></p> <p><i>Woonbedrijf ieder1: Recent onderzoek van zowel de gemeente als van Woonbedrijf ieder1 heeft aangetoond dat er voldoende nultredenwoningen beschikbaar zijn in Zutphen. Woonbedrijf ieder1 constateert echter</i></p>	<p>Woonbedrijf ieder1 heeft beleid vastgesteld op het domein van Wonen & Zorg.</p> <p>Door in gesprek te blijven met zorginstellingen en open te staan voor de verschillende ideeën tracht Woonbedrijf ieder1 in te springen waar het om huisvesting gaat. Woonbedrijf ieder1 gaat daarbij zorgen voor commitment voor nieuwe samenwerkingen tussen corporaties, zorginstellingen en de gemeenten, voorbij het eigen economische korte termijn belang, gericht op de maatschappelijke opgave.</p> <p>Woonbedrijf ieder1 wil een belangrijke speler blijven voor het huisvesten van mensen met een zorgbehoefte en ouderen, die niet in hun eigen huisvesting kunnen voorzien. De belangrijkste onderdelen zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> - het aantal woningen dat gereserveerd is voor de doelgroep 55+ reduceren naar een aantal woningen dat passend is bij de werkelijke behoefte. Op dit moment is er een overschot aan geschikte nultredenwoningen terwijl het aantal reacties op specifiek voor ouderen gelabelde woningen zeer beperkt is. - Doorstroming van senioren stimuleren. Woonbedrijf ieder1 wil senioren stimuleren om te verhuizen naar gebouwen die bij uitstek geschikt zijn voor bewoning door senioren, die geschikt zijn voor zorgverlening en waar de sociale omgeving aanwezig is die vereenzaming voorkomt. - Woonbedrijf ieder1 heeft een signalerende functie in het kader van leefbaarheidsproblemen als gevolg van scheiden Wonen en zorg met als doel om de leefbaarheidsproblemen tot een minimum te beperken. - Woningen beschikbaar stellen en houden om mensen met een lichte zorgvraag, extramuraal te laten wonen waarbij ondersteuning wordt geleverd door zorginstellingen. - Openstaan voor het aangaan of uitbreiden van samenwerking met zorginstellingen voor het huisvesten van mensen met een lichte zorgvraag waarbij het uitgangspunt is dat het woningen betreft 	7

<p>wel dat er een mismatch is tussen de doelgroep en de woningen. Daarom wordt in 2016 een pilot gedaan waarbij senioren worden gestimuleerd om te verhuizen naar geschikte woningen. PA Zutphen 2016</p>	<p>die ook regulier te verhuren zijn. (JV2016)</p>	
<p>Voldoende geschikte woningen voor mensen met een beperking (o.a. ouderen), zodat mensen zo lang mogelijk zelfstandig kunnen blijven wonen. Bij alle nieuwbouw- en herstructureringsplannen wordt de behoefte aan en mogelijkheid voor huisvesting bijzondere doelgroepen meegenomen als input bij de projectdefinitie. Stimuleren de bewustwording van de mogelijkheden voor woningaanpassingen als bijdrage aan het zo lang mogelijk zelfstandig blijven wonen door ouderen en mensen met een beperking. PA Zutphen 2014-2016</p>	<p>Binnen "Verzilverd Wonen" worden senioren die een eigen woning bezitten in de gelegenheid gesteld deze woning te verkopen tegen een nader overeen te komen koopsom. De senioren krijgen dan het recht de door hen te verkopen woning voor een overeengekomen termijn of levenslang te bewonen. De verkoopsom wordt of ineens of in jaarlijkse termijnen uitbetaald. (JV2016)</p>	7
<p>Partijen zorgen voor een doelmatige benutting van de voorraad aangepaste woningen. Op verzoek van de gemeente stellen woningcorporaties geschikte woningen beschikbaar voor mensen, zoals urgenten, die dringend andere woonruimte nodig hebben. PA Deventer 2015-209 PA Deventer 2016 en 2017</p>	<p>De woonbegeleiding van de specifieke doelgroepen is een aandachtspunt (ivm leefbaarheid en schuldproblematiek). Gemeente en corporaties sluiten hiervoor met begeleidende instelling een woon-/zorgarrangement om de begeleiding te waarborgen.</p> <p>IrisZorg In zowel Deventer als in Zutphen werkt Woonbedrijf ieder1 intensief samen met IrisZorg. Dit leidt tot preventieve woonbegeleiding en opvang voor mensen die dakloos raken.</p>	7
<p>Binnen Woonkeus is een urgentieregeling voor de gehele Stedendriehoek vastgelegd in een convenant. Het convenant tussen de 10 corporaties in</p>	<p>Op grond van urgentiecriteria (zoals medische of sociale indicatie, leeftijd, woon-werkafstand) kan voorrang worden toegekend bij de toewijzing van een sociale huurwoning. Hierover zijn binnen het convenant woonruimteverdeling afspraken gemaakt tussen de woningcorporaties in de regio</p>	7

<p><i>de Stedendriehoek is voor alle 7 gemeenten in de Stedendriehoek aanleiding geweest om geen verordening voor de woningtoewijzing in te stellen. Er geldt geen kwantitatieve taakstelling. PA Deventer 2016 en 2017</i></p>	<p>Stedendriehoek. In 2016 heeft Woonbedrijf ieder1: - In Zutphen 24 en in Deventer 19 urgent woningzoekenden direct/bijzonder bemiddeld bij woningtoewijzing (43 totaal in 2016, 46 in 2015, 88 in 2014); - 3 huurders in het kader van herstructurering een nieuwe huurwoning toegewezen (3 in 2015, 24 in 2014); - 18 nieuwe huurwoningen toegewezen op basis van afgegeven urgentieverklaringen (27 in 2015, 63 in 2014). In 2017 heeft Woonbedrijf ieder1: - In Zutphen 28 en in Deventer 38 woningzoekenden direct/bijzonder bemiddeld bij woningtoewijzing (totaal 43 in 2016 en 46 in 2015); - 2 huurders in het kader van herstructurering een nieuwe huurwoning toegewezen: 3 in 2016, 3 in 2015, 24 in 2014); - 27 huurwoningen toegewezen op basis van afgegeven urgentieverklaringen (18 in 2016 en 27 in 2015).</p>	
<p><i>Om de beschikbaarheid van woningen voor bepaalde doelgroepen te vergroten worden de mogelijkheden onderzocht. PA Deventer 2016</i></p>	<p>Bijzondere bemiddeling Deventer In 2016 hebben Woonbedrijf ieder1, Rentree en De Marken, de gemeente Deventer en het Bijzonder Zorgteam afspraken gemaakt over bijzondere bemiddeling. Bijzondere bemiddeling is bedoeld voor mensen (of gezinnen) die uit een instelling, maatschappelijke opvang of uit een penitentiaire inrichting komen en zelfstandig gaan wonen. Er wordt in overleg toegewerkt naar een huurcontract op de eigen naam (omklapconstructie). Tijdens de overgangperiode (1-2 jaar) staat het huurcontract op naam van een instelling.</p>	7
<p><i>Woonruimteverdeling: Keuzevrijheid, transparantie en maatwerk. - Zetten de afspraken over toewijzing zorgwoningen (via WMO loket) en protocol woningtoewijzing bijzondere doelgroepen (coördinatie Woonbedrijf ieder1) voort, en evalueren 2 x per jaar of deze afspraken aanpassing behoeven in verband met de ontwikkelingen op het gebied van scheiden van wonen en zorg. - Indien Vangnet adviseert dat verandering van woonsituatie noodzakelijk is voor een multiprobleemhuishouden, dan laten corporaties dit</i></p>	<p>Clëntenoverleg het Vangnet en het Bijzondere Zorgteam Woonbedrijf ieder1 vervult een signalerende en aangevende rol in het cliëntenoverleg van het Vangnet in Zutphen en het Bijzondere Zorgteam in Deventer. In dit multidisciplinaire overleg werken gemeente, diverse zorgpartijen en Woonbedrijf ieder1 samen aan een effectieve en snelle toewijzing naar zorg en hulpverlening bij constatering van probleemsituaties. Denk hierbij aan verslaving, vervuiling en psychiatrische problematiek. Het doel is overlast voor de cliënt zelf en voor de samenleving te verminderen.</p>	7

advies zwaar wegen om in het belang van de cliënt een passende woning te vinden, eventueel onder voorwaarden. PA Zutphen 2014-2015		
Gemiddelde beoordeling		7,0

3.	Kwaliteit van de woningen en woningbeheer	
Opgaven	Prestaties	Cijfer
Woningkwaliteit		7
<p><i>Kwaliteit en duurzaamheid in bestaande en nieuwe woningvoorraad wordt gestimuleerd.</i></p> <p>PA Deventer 2015-2019</p>	<p>De corporatie pleegt cyclisch en niet-cyclisch onderhoud aan woningen. Bronnen: Jaarverslagen</p> <p>Woonbedrijf ieder1 heeft een ambitieus onderhoudsprogramma uitgevoerd in 2017. Er is in totaal € 49,88 miljoen besteed aan onderhoud van het bestaand bezit. Er is daarbij een forse verbetering doorgevoerd door vernieuwing van keukens, badkamers en toiletten, het plaatsen van dubbel glas en door diverse maatregelen die de veiligheid en gezondheid van de woningen verbeteren. Zo is er veel asbest verwijderd, zijn open verbrandingstoestellen vervangen door CV-installaties en zijn de benodigde brandveiligheidsmaatregelen uitgevoerd.</p> <p>In 2016 is, net als in 2015, circa € 43 miljoen uitgegeven aan het totale onderhoud. Hiervan is circa € 17 miljoen geactiveerd (investeringen in keukens, badkamers, toiletten, centrale verwarming en energetische verbeteringen).</p> <p>Woonbedrijf ieder1 heeft een eigen onderhoudsdienst die de reparaties in de woningen uitvoert. Huurders kunnen hun reparaties via internet of telefonisch doorgeven. Woonbedrijf ieder1 heeft de ambitie om 80% van de reparatieverzoeken van de klant in één keer af te ronden.</p>	7
<p>Meerjarenafspraak 2015-2019</p> <p>Planmatig onderhoud: 2348 woningen exclusief energierenovaties, 1289 woningen isolatieglas, 832 woningen asbest verwijderen, 4638 woningen voorzien van rookmelders, 626 woningen constructief verbeteren, 182 woningen CV-aanleg en 896</p>	<p>In de visitatieperiode is planmatige onderhoud uitgevoerd in Zutphen in onder meer de wijken Centrum/De Hoven en Componistenbuurt, waarin de onderhoudswerkzaamheden zijn uitgevoerd: schilderwerk, kozijn- en houtrotherstel, voegwerk, dakwerk, inventariseren en saneren asbest, KBT-vervanging, aanbrengen/vervangen CV-installatie, vervangen stalen gasleidingen, het aanbrengen van isolatieglas en aanbrengen van brandveiligheids-maatregelen.</p> <p>In Deventer zijn diezelfde onderhouds-werkzaamheden in de visitatieperiode uitgevoerd in tal van projecten.</p>	7

<p>woningen vervangen keukens, badkamers en toiletten.</p> <p>PA Deventer 2016</p> <p>Planmatig onderhoud: 562 woningen dubbel glas, 293 woningen asbest verwijderen, 198 woningen constructief verbeteren, 222 woningen CV- aanleg en 916 woningen vervangen keukens, badkamers en toiletten.</p> <p>PA Deventer 2017</p>	<p>Met het op peil brengen/houden van de technische staat van het vastgoed en het verhogen van de constructieve veiligheid en voldoen aan de gestelde eisen hieromtrent, wordt constructief onderzoek naar uitkragende balkon constructies en hoge metselwerk kopgevels uitgevoerd.</p> <table border="1" data-bbox="625 412 1279 495"> <thead> <tr> <th></th> <th>2017</th> <th>2016</th> <th>2015</th> <th>2014</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Onderhoudskosten per vhe</td> <td>3.008</td> <td>1.794</td> <td>1.842</td> <td>1.534</td> </tr> </tbody> </table>		2017	2016	2015	2014	Onderhoudskosten per vhe	3.008	1.794	1.842	1.534	
	2017	2016	2015	2014								
Onderhoudskosten per vhe	3.008	1.794	1.842	1.534								
<p>Kwaliteit dienstverlening</p>		<p>6</p>										
<p>Woonbedrijf ieder1 heeft eigen ambities geformuleerd voor de klanttevredenheid. Het streven om op elke klantreis minimaal een 7 te scoren.</p> <p>Woonbedrijf ieder1 gaat verder op de koers die eerder is ingezet én heeft de ambitie om de huurderstevredenheid verder te laten stijgen. (Bedrijfsplannen)</p> <p>De ambitie is om in de periode van 2017 tot 2022 de top 10 te bereiken in de Aedes-benchmark voor wat betreft Klanttevredenheid.</p>	<p>Binnen Woonbedrijf ieder1 wordt de tevredenheid van huurders op twee manieren gemeten; via continue klantonderzoeken in eigen beheer en via een jaarlijkse Aedes-benchmarking.</p> <p>Continuïteit klanttevredenheid in eigen beheer: Het streven om op elke klantreis minimaal een 7 te scoren, wordt in 2017 op 8 van de 10 klantreizen behaald. Ten opzichte van 2016 is de tevredenheid op maar liefst 8 van de 10 klantreizen toegenomen. In 2016 heeft een deel van de huurders, nadat zij contact hebben gehad met Woonbedrijf ieder1, een digitale enquête ontvangen. Het streven om op elke klantreis minimaal een 7 te scoren, wordt in 2016 op 8 van de 12 klantreizen behaald. Woonbedrijf ieder1 heeft per klantreis diverse verbeteringen doorgevoerd ter bevordering van de klanttevredenheid.</p> <p>Klantpanel In 2016 zijn voor drie klantreizen (interne verbetersteams) klantpanels uitgevoerd. De drie klantpanels hadden ieder een specifiek onderwerp: reparatieverzoeken, de verrekening van service- en stookkosten en overlast. Tijdens de klantpanels zijn de ervaringsdeskundigen - 12 huurders van Woonbedrijf ieder1 die recent de processen hebben doorlopen - tijdens groepsessies bevraagd over hun bevindingen.</p> <p>Resultaat Aedes-Benchmark 2017 Huurders van Woonbedrijf ieder1 zijn in 2017 in ruimere mate tevreden over de dienstverlening dan in 2016 en geven gemiddeld een 7,5 (in 2015 was dit een 7,2). Deze 7,5 is samengesteld uit de 3 klantprocessen: - Nieuwe huurders (accepteren van een huurwoning); - Reparatieverzoeken; - Vertrokken huurders (verlaten van een huurwoning). Deze toename in tevredenheid wordt vooral veroorzaakt door een toename van tevredenheid over de</p>	<p>6</p>										

	<p>reparatieverzoeken (van een 7,2 in 2016 naar een 7,6 in 2017).</p> <p>Aedes Benchmark Klanttevredenheid:</p> <table border="1" data-bbox="625 387 1279 535"> <thead> <tr> <th>Prestaties</th> <th>2017</th> <th>2016</th> <th>2015</th> <th>2014</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Basisprocessen en dienstverlening</td> <td>7,4</td> <td>7,2</td> <td>7,3</td> <td>6,8</td> </tr> <tr> <td>Woning en wooncomplex</td> <td>7,2</td> <td>6,7</td> <td>6,5</td> <td>6,6</td> </tr> </tbody> </table> <p>Tot 2016 behoorde Woonbedrijf ieder1 wat betreft de klanttevredenheid jaarlijks tot de staartgroep. Met de toename van de tevredenheid in 2017 scoort Woonbedrijf ieder1 voor het eerst rond het gemiddelde van de sector.</p> <p>Dag van het Huren Woonbedrijf ieder1 deed in 2017 voor de 3e keer mee aan deze landelijke dag, die Aedes in het leven heeft geroepen om het publiek bekend en vertrouwd te maken met de bijdrage van corporaties aan de samenleving. De huurders worden via diverse kanalen uitgenodigd ieder1 te ontmoeten in de wijk. Woonbedrijf ieder1 was te gast op 4 aansprekende locaties. In Zutphen in de wijk Deventerwegkwartier bij Activiteitenvereniging DWK en in de wijk Waterkwartier bij Waterkracht. In Deventer in de wijk Keizerslanden bij Speeltuinenvereniging Tuindorp en in de wijk Vetkampbuurt bij Villa Voorstad.</p> <p>Huurders konden hier met vragen, opmerkingen, advies of gewoon voor een praatje en een kopje koffie terecht. Ook huurdersvertegenwoordiging HuurdersBIJ1 was in beide steden aanwezig.</p>	Prestaties	2017	2016	2015	2014	Basisprocessen en dienstverlening	7,4	7,2	7,3	6,8	Woning en wooncomplex	7,2	6,7	6,5	6,6	
Prestaties	2017	2016	2015	2014													
Basisprocessen en dienstverlening	7,4	7,2	7,3	6,8													
Woning en wooncomplex	7,2	6,7	6,5	6,6													
<p>Energie en duurzaamheid</p>		<p>7</p>															
<p><i>Gemeente Deventer in 2030 energieneutraal door energiebesparing / CO2 reductie. Deventer heeft over 10 jaar de sociale huurwoningen gemiddeld op label B (als resultante: volgens systematiek 2014). Voorwaarde hierbij: de investering wordt in de huur verdisconteerd. Corporaties nemen deel aan de samenwerking in het kader van Living green (Duurzaam renoveren) en kijken naar aansluiting op het woningabonnement. Woonbedrijf ieder1: 134 woningen naar B-label (energie-index 1,4), 1289 woningen dubbel glas en</i></p>	<p>Woonbedrijf ieder1 heeft de ambitie dat alle woningen in 2022 gemiddeld energielabel B hebben. Om die doelstelling te bereiken worden woningen met energielabel E, F en G via renovatie- en onderhoudsprojecten naar minimaal label B gebracht. (JV2015) Voor alle renovatieprojecten is de doelstelling geactualiseerd naar het behalen van minimaal energie-index 1,4 wat vergelijkbaar is met het voormalige energielabel B.</p> <p>In 2017 zijn meerdere projecten uitgevoerd om aan het doel van minimaal een energie-index van 1,4 bij te dragen. In 2016 zijn bij 122 woningen renovaties uitgevoerd in Noordrand, Renovatie Buitensingel, Renovatie Veerstraat, Voorstad Vernieuwt.</p> <p>In 2016 zijn om verrekening van nutslevering niet meer via Woonbedrijf ieder1 te hoeven doen, in een project 780 slimme meters, watermeters en gasmeters vervangen en/of extra geplaatst. De werkzaamheden zijn in enkele</p>	<p>7</p>															

<p>182 woningen CV-aanleg en 32 nieuwbouwwoningen label A+. PA Deventer 2015-2019 PA Deventer 2016</p>	<p>gevallen uitgebreid met aanleg/vervanging van CV-installatie en asbestsanering.</p> <p>In 2015 zijn meerdere projecten uitgevoerd om aan het doel van minimaal een energie-index van 1,4 bij te dragen. In 2015 zijn bij 541 woningen renovaties uitgevoerd die in de oude situatie energielabel D, E, F of G hadden en na werkzaamheden een energie-index hebben van minder dan 1,4 en in de meeste gevallen zelfs minder dan 1,0.</p>	
<p>Duurzaamheid nieuwbouw vergroten. Woonbedrijf ieder1 realiseert, samen met de gemeente, extra energiebesparings- en opwekkingsmaatregelen in Noorderhaven (blok 8 en 10). - Ondersteunt het onderzoek van de gemeente Zutphen en marktpartijen in Noorderhaven</p> <p>naar mogelijkheden voor alternatieve energieopwekking in de nieuwbouw van Woonbedrijf ieder1 (Blok 13 en 14). PA Zutphen 2013/2014</p>	<p>In 2014 zijn in blok 8 50 energiezuinige appartementen opgeleverd en in exploitatie genomen: -19 sociale huurappartementen inclusief parkeren (Het Blokhuis) en -25 sociale en 6 vrije sector huurappartementen inclusief parkeerkelder (De Bres).</p> <p>Verder vindt in Noorderhaven een transformatie plaats van een voormalig industrieterrein naar een hoogwaardig, divers en levendig centrum stedelijk milieu om in te wonen, werken en te verblijven.</p>	7
<p>Gemiddelde beoordeling</p>		6,7

4.	(Des)investeringen in vastgoed	
Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>Nieuwbouw</p>		7,5
<p>In totaal worden gemiddeld 250 woningen per jaar voor de komende 5 jaar nieuw gebouwd in Deventer: 25 hiervan zijn bestemd voor sociale huur en is de bijdrage van de corporaties.</p> <p>PA Deventer 2015-2019 PA Deventer 2016 en 2017</p>	<p>In 2014 zijn in Deventer Borgele- 20 nieuwe appartementen opgeleverd. Nieuwbouw appartementen zijn standaard rollator- en rolstoeltoegankelijk. In Borgele zijn 16 grondgebonden geliberaliseerde huurwoningen opgeleverd en in exploitatie genomen. OP LHK Kavel 5 zijn 20 grondgebonden woningen opgeleverd, waarvan 12 zijn verkocht en 8 geliberaliseerde huurwoningen zijn in verhuur genomen.</p> <p>Er zijn in 2015 141 nieuwe sociale huurwoningen gerealiseerd. In Deventer zijn in Landsherenkwartier 39</p>	8

<p>Nieuwbouw 2016: 30 woningen Steenbrugge en 2 zorgwoningen Landsherenkwartier, alleen als de onrendabele top lager is dan € 50.000. 2017: Nieuwbouw: 57 woningen Steenbrugge en 19 woningen Het Vizier. PA Deventer 2017</p> <p>Aankoop 2016: Budget opgenomen voor de aan/terugkoop van 5 voormalige huurwoningen i.v.m. tegengaan verbrokkeld bezit. PA Deventer</p>	<p>nieuwbouwwoningen opgeleverd. Ook in Schalkhaar zijn 8 eengezins huurwoningen toegevoegd aan de vastgoedportefeuille.</p> <p>In 2016 is geen nieuwbouw gerealiseerd.</p> <p>Er is in 2017 een start gemaakt met de bouw van de eerste 107 woningen in Steenbrugge, die begin 2018 worden opgeleverd.</p> <p>Vanuit het aankoopprogramma heeft de complexmatige aankoop van 67 woningen van collegacorporatie Rentree plaatsgevonden. Daarnaast zijn 5 Koopgarant en 2 reguliere woningen teruggekocht in 2017.</p>	
<p><i>Afstemmen van kwantiteit en kwaliteit van de woningbouw conform provinciale taakstelling. Noorderhaven:</i> - Grote Bolwerk 44 sociale huur, 6 vrije sector verhuur - Blok 13 en 14: 62 sociale huur - Blok 4: 25 vrije sector verhuur (2016 gereed) Veerstraat, 3 woningen. Waterkwartier: - Tak van Poortvlietstraat : 8 vrije sector verhuur, 6 middeldure koop (oplevering 2014) - Prof Piersonstraat: 24 middeldure koop (verkoop door Nijhuis Bouw) PA Zutphen 2014-2015</p>	<p>In 2014 zijn in Zutphen de volgende projecten opgeleverd. Alle zijn standaard rollator- en rolstoeltoegankelijk. Opgeleverd: 50 appartementen, waarvan 19 sociale huurappartementen (Het Blokhuis) en 25 sociale en 6 vrije sector huurappartementen (De Bres)</p> <p>In 2015 heeft in Zutphen de gebiedsontwikkeling van Noorderhaven, het nieuwe woongebied bij het station in Zutphen, een impuls gekregen door de realisatie van 73 nieuwbouw huurwoningen. Tevens is met de realisatie van 21 Parkwoningen het laatste deelgebied van Woonbedrijf ieder1 in het stedelijke vernieuwingsgebied Waterkwartier tot een afronding gekomen.</p> <p>In 2016 zijn door de corporatie geen nieuwbouwwoningen opgeleverd.</p>	7
<p>SLOOP, SAMENVOEGING</p>		7
<p><i>Onderzoek naar de noodzaak van het slopen van woningen waaraan een overschot bestaat en die niet meer gewild zijn door woningzoekenden.</i> PA Zutphen 2014-2015</p>	<p>In het Marswegkwartier in Zutphen is de gehele Achtermars, bestaande uit 93 woningen, gesloopt in 2015. Een groot gedeelte van de bewoners is geherhuisvest in de nieuwbouw van Noorderhaven, dan wel elders in Zutphen. Daarnaast is de woningvoorraad in Deventer met 12 verhuureenheden verminderd door samenvoeging van woningen voor zorginstelling De Parabool.</p>	7
<p><i>Vier woningen staan gepland voor sloop (Veerstraat) in 2016, op dezelfde plaats zal in 2017 vervangende nieuwbouw worden</i></p>	<p>Sloop is uitgevoerd. In 2016 aan de Veerstraat de renovatie geweest van 3 woningen tot 3 sociale</p>	7

<p>gerealiseerd. Drie woningen worden gerenoveerd. PA Zutphen 2017</p>	<p>huurwoningen. In 2017/2018 wordt de vervangende nieuwbouw gerealiseerd.</p>	
<p>Verbetering bestaand woningbezit/renovaties</p>		<p>7</p>
<p><i>Meerjarenafspraken:</i> <i>In bestuurlijk overleg wordt jaarlijks de projectenkaart vastgesteld met de opgave renovatie en in het overleg wordt ook de voortgang / planning bewaakt.</i> PA 2015-2019 PA Deventer 2016</p>	<p>In 2015 is voor ruim € 23 miljoen geïnvesteerd in de renovatie van bestaande woningen. In totaal zijn er 541 gerenoveerde woningen opgeleverd in 2015. Grote renovaties zijn uitgevoerd in de wijk Waterkwartier in Zutphen (200 woningen), de wijk Voorstad in Deventer (159 woningen) en de Noordrand van het Landsherenkwartier in Deventer (202 woningen).</p> <p>In 2016 is de renovatie van 114 grondgebonden woningen en 88 appartementen inclusief 47 garages In Noordrand afgerond. De oplevering van de laatste 59 woningen in 2016 is in Voorstad geschied. Totaal project betrof 159 woningen. In het Papenblik is een voormalig kinderdagverblijf getransformeerd tot 3 woningen.</p>	<p>7</p>
<p><i>Onderhoud en renovatie van huurwoningen.</i> <i>(Energetische) renovatie Stokebrand: min 40, max 80 woningen (oplevering 2014)</i> <i>Goeman Borgesiusstraat : 120 woningen (oplevering 2014)</i> <i>Groen van Prinsterenstraat: 99 woningen (oplevering 2014)</i> <i>Deventerwegkwartier : PM (oplevering 2018).</i> PA Zutphen 2014-2015</p> <p><i>Energierenovatie</i> <i>Wagnerstraat 16 woningen</i> <i>Buitensingel 16 woningen</i> <i>Veerstraat 3 woningen, 6 mutatiwoningen</i> <i>Haydnstraat</i> PA Zutphen 2016</p> <p><i>(Energie)renovatie. In 2017 worden de onderstaande projecten uitgevoerd:</i> <i>- Energetische verbetering in complex Cort vd Lindenstraat e.o 42 woningen zodat de woningen minimaal een energie index hebben van 1,4 (B-label); - Renovatie Wagnerstraat 24 woningen (van gem C/D naar A of hoger);</i> <i>- Renovatie Veerstraat 4 woningen + de schil van de</i></p>	<p>In 2015 is de renovatie Waterkwartier uitgevoerd van 200 woningen inclusief energetische verbetering naar label A en opgeleverd. Verbetering kwaliteit woningportefeuille. Bijdrage aan doelstellingen op vlak van veilig en gezond en energetische verbetering.</p> <p>In EnergieKW Stokebrand is de energetische verbetering van ca. 80 woningen uitgevoerd en opgeleverd.</p> <p>Aan de Hobbemakade heeft de renovatie plaatsgevonden van bedrijfsruimten tot 4 reguliere sociale appartementen.</p> <p>Cort van de Lindestraat Renovatie van 42 eengezinswoningen.</p> <p>Wagnerstraat Renovatie van 24 woningen (tweelaags gestapeld).</p> <p>Modernisering Buitensingel In 2017 renovatie van 42 grondgebonden woningen. In 2017 zijn hiervan 26 woningen opgeleverd. De resterende woningen worden in 2018 opgeleverd.</p> <p>Hemonystraat Renovatie van 22 eengezinswoningen in 2017.</p> <p>Talmastraat Renovatie van 77 eengezinswoningen, waarvan 5 woningen geheel gerealiseerd en opgeleverd zijn in 2017.</p>	<p>7</p>

<p>voormalige garage in samenspraak en samenwerking met Stichting 'Het Dagelijks Bestaan';</p> <ul style="list-style-type: none"> - Renovatie Buitensingel 42 woningen (van E-G naar minimaal A); - Renovatie Hemonystraat 22 woningen (van E-F naar A); - Deventerwegkwartier 18 woningen (project loopt door t/m 2019 totaal 182 woningen) (van E naar A); - Renovatie Talmastraat e.o. 24 woningen (project loopt door t/m 2019 totaal 63 woningen). <p>PA Zutphen 2017</p>		
<p><i>Isolatie glas: Bij 1114 woningen wordt isolatieglas aangebracht.</i></p> <p><i>CV-installatie: Er wordt bij 173 woningen een CV-installatie aangelegd en openverbrandingstoestellen worden verwijderd.</i></p> <p><i>Regulier onderhoud. Bij 2519 woningen wordt planmatig onderhoud uitgevoerd.</i></p> <p><i>Verwijderen asbest. Bij 562 woningen wordt asbest gesaneerd.</i></p> <p><i>Brandveiligheid: 738 woningen worden voorzien van een rookmelder.</i></p> <p><i>Vervangen keuken, badkamer en toilet: Bij 397 woningen wordt de keuken, badkamer en het toilet vervangen.</i></p> <p>PA Deventer 2015-2019</p>	<p><i>In 2016 zijn bij in totaal ca. 2.200 vhe's dubbel glas geplaatst, in 7.698 woningen zijn rookmelders geplaatst in verband met de brandveiligheid en er zijn 232 CV's aangelegd, waar nodig gecombineerd met de vervanging van badkamer en/of keuken.</i></p> <p><i>Daarnaast is in 2016 verder vervolg gegeven aan de keuze uit 2014 om alle woningen binnen 5 jaar van dubbelglas te voorzien. In 2016 zijn circa 2.200 woningen voorzien van dubbelglas.</i></p> <p><i>In 2015 zijn 1.159 woningen voorzien van dubbelglas. In 2.700 woningen zijn rookmelders geplaatst in verband met de brandveiligheid en er zijn 355 CV's aangelegd waar nodig gecombineerd met de vervanging van badkamer en/of keuken.</i></p> <p><i>In 2014 is een saneringsstrategie en asbestverwijderingsprogramma opgesteld. In 2015 is begonnen met de uitvoering van dit programma en is € 1.809K uitgegeven aan de inventarisatie en sanering van asbest.</i></p>	7
<p>Maatschappelijk vastgoed</p>		--
<p><i>Geen prestatieafspraken gemaakt.</i></p>		--
<p>Verkoop</p>		7
<p><i>Verkoop ter instandhouding van de sociale doelgroepen van beleid. Woonbedrijf</i></p>	<p>De oorzaak van het hoger aantal woningen dat is verkocht is het type woningen (niet-DAEB).</p>	7

<p>ieder1 10-20 woningen. PA Deventer 2016</p> <p>Verkoop van 50 woningen volgens vastgestelde verkoopvijver. PA Deventer 2017</p> <p>Tussen de 10-20 huurwoningen zullen worden verkocht. Mogelijk dat vanuit portefeuillebeleid complexgewijze verkoop plaats vindt die invloed heeft op het aantal beschikbare huurwoning van Woonbedrijf ieder1 in 2017. Dit gebeurt in overleg met de gemeente. PA Zutphen 2017</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Woningverkop</th> <th>Gerealiseerd</th> <th>Doel</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2017</td> <td>46</td> <td>50</td> </tr> <tr> <td>2016</td> <td>39</td> <td>30</td> </tr> <tr> <td>2015</td> <td>33</td> <td>30</td> </tr> <tr> <td>2014</td> <td>70</td> <td>--</td> </tr> </tbody> </table>	Woningverkop	Gerealiseerd	Doel	2017	46	50	2016	39	30	2015	33	30	2014	70	--	<p>In 2014 zijn ook 226 studenteneenheden verkocht aan de landelijke studentenhuusvester DUWO en 14 wooneenheden in het portiekcomplex Arkelstein zijn verkocht aan een belegger. Ook is bedrijfsonroerend goed verkocht.</p> <p>In 2015 is het aantal voor verkoop gelabelde woningen en de doelstelling verlaagd van 70 naar 30 te verkopen woningen waardoor er een groter aantal woningen beschikbaar blijft voor verhuur.</p> <p>Een aantal van 65 studentenwoningen is geleverd aan DUWO.</p>	
	Woningverkop	Gerealiseerd	Doel															
	2017	46	50															
	2016	39	30															
	2015	33	30															
2014	70	--																
Gemiddelde beoordeling			7,1															

5.	Kwaliteit van wijken en buurten									
Opgaven	Prestaties	Cijfer								
Leefbaarheid		7,4								
<p>Veilig en gezond wonen wordt bevorderd door het beperken van woonoverlast of woonmisstanden. PA Deventer 2015-2019</p>	<p>Een dochterneming "Wonen boven Winkels" van Woonbedrijf ieder1 heeft als doel het bevorderen van leefbaarheid in binnensteden.</p> <p>Wonen Boven Winkels Deventer verhuurt, beheert en ontwikkelt woningen, bedrijfsruimten en parkeerplaatsen in en om de binnenstad van Deventer. Dit wordt gedaan om het historische karakter van de binnenstad te behouden en om een levendige, bruisende en veilige binnenstad te maken. Juist door bewoning in de binnenstad mogelijk te maken en te stimuleren, blijft de stad ook na sluitingstijd van de winkels levendig en veilig.</p> <p>In de visitatieperiode zijn tal van leefbaarheidsprojecten uitgevoerd, zoals tuinenplannen, privacy-schermen, fietsenstallingen, nieuwe deurmaten, camerasystemen, achterpaden, deurdrangers etc.</p>	8								
<p>Het woongenot van huurders en de tevredenheid van de huurders dienen te worden verhoogd. Er is een kader geschetst voor uniforme afwegingen in de leefbaarheidsinvesteringen.</p>	<p>De leefbaarheidskosten € per VHE zijn conform het landelijk gemiddelde:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>2017</th> <th>2016</th> <th>2015</th> <th>2014</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>118</td> <td>146</td> <td>119</td> <td>--</td> </tr> </tbody> </table>	2017	2016	2015	2014	118	146	119	--	7
2017	2016	2015	2014							
118	146	119	--							

<p>'Visie op leefbaarheid' 2014 Deventer</p>	<p>Totale kosten leefbaarheid (x € 1.000)</p> <table border="1" data-bbox="703 331 1262 394"> <thead> <tr> <th>2017</th> <th>2016</th> <th>2015</th> <th>2014</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.727</td> <td>2.138</td> <td>1.766</td> <td>1.099</td> </tr> </tbody> </table> <p>Woonbedrijf ieder1 heeft een Wensfonds opgericht voor het vervullen van wensen van huurders in Deventer en Zutphen. Jaarlijks beschikbaar € 35.000.</p>	2017	2016	2015	2014	1.727	2.138	1.766	1.099	
2017	2016	2015	2014							
1.727	2.138	1.766	1.099							
<p><i>Partijen nemen deel aan convenanten / samenwerkingsverbanden met als doel via preventieve en curatieve weg maatschappelijke misstanden te voorkomen of op te lossen. Convenanten worden gecontinueerd en geëvalueerd. PA Deventer 2016</i></p>	<p>Onderstaand staat een groot aantal convenanten/samenwerkingen, waarvan de visitatiecommissie heeft kunnen vaststellen dat Woonbedrijf ieder1 in elk van deze afspraken een actieve rol speelt:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Convenant uitvoering Wmo woningaanpassingen - Samenwerkingsconvenant in het kader van schuldhulpverlening - Convenant aanpak hennepsteelt politiedistrict IJsselstreek - Laatste kansbeleid - Afspraken Buurtbemiddeling - Samenwerkingsconvenant Woonbedrijf ieder1 en Stichting Present Deventer - Convenant psychosociale woonoverlast - Convenant backoffice meldpunt multiproblemen keten OGGZ 	8								
<p><i>Door evenwichtige en levensloopbestendige wijken kunnen mensen zolang mogelijk zelfstandig wonen. Om kwetsbare bewoners (zorgzwaartepakketten 1-4) zelfstandig te kunnen laten wonen in hun eigen omgeving nemen partijen indien nodig maatregelen. Convenant Wmo-aanpassingen wordt door gemeente en corporaties geactualiseerd. PA Deventer 2016</i></p>	<p>Dit convenant is door partijen eind 2017 geëvalueerd en geactualiseerd.</p>	7								
<p><i>Ondersteunt en stimuleert bewonersinitiatieven. Daarvoor zet Woonbedrijf ieder1 diverse instrumenten in. PA Zutphen 2014-2015</i></p> <p><i>Bewonersinitiatieven worden ook in 2016 ondersteund via het Wensfonds en het faciliteren van bewonerscommissies. In 2016 is net als in voorgaande jaren € 50.000 beschikbaar voor buurtverbeteringsprojecten. PA Zutphen 2016</i></p>	<p>Woonbedrijf ieder1 draagt bij aan initiatieven in Deventer en Zutphen die rechtstreeks ten goede komen aan de huurders van Woonbedrijf ieder1 en/of de leefbaarheid in de wijken waar de huurders van Woonbedrijf ieder1 wonen. Dit zijn initiatieven waar bewoners direct bij betrokken zijn en hun voordeel mee doen. De nieuwe Woningwet biedt in zeer beperkte mate ruimte voor sponsoring. (JV2015)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Voedselbanken Deventer en Zutphen • Stichting Leergeld • Huis der taal, Taalmaatjes • Zutphense Uitdaging 	7								

Wijk- en buurtbeheer		8																																								
<p><i>Afstemming wijkgericht werken via beroepskrachtenoverleg (BKO), wijkagenda's, en bestuurlijk overleg wijkgericht werken.</i></p> <p><i>Begeleiding van individuele kwetsbare huishoudens door:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - laatste kans beleid en buurtbemiddeling - signaleringsfunctie; <p><i>daartoe samenwerking in sociale wijkteams en beroepskrachtenoverleg. Is bereid om sociale wijkteams een goede plek te geven (bijvoorbeeld tijdelijk een woning beschikbaar te stellen voor de buurt).</i></p> <p><i>PA Zutphen 2014-2015-2016</i></p>	<p>Gedifferentieerde wijken met een goede balans tussen weerbare en kwetsbare bewoners, draagvlak voor voorzieningen en Noaberschap.</p> <p>Buurtverbeteringsproject Rossinistraat Op initiatief van de huurders is samen met Perspectief een buurtverbeteringsplan uitgewerkt voor de Rossinistraat. Dit project is in 2013 gestart en heeft in 2014 met een tweede complex een vervolg gekregen. Als onderdeel van het totaalplan zijn de portieken afgesloten, zijn de postkasten vanaf de straat toegankelijk gemaakt en is de centrale voordeur voorzien van een bellentableau.</p>	8																																								
<p><i>Woonbedrijf ieder1 hecht veel waarde aan leefbare wijken. Zij investeert jaarlijks dan ook c.a. 129 euro per verhuur eenheid (normbedrag leefbaarheid per VHE inclusief personeelslasten bedraagt in 2016 € 126,25)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Bewonersinitiatieven worden ook in 2017 ondersteund via het Wensfonds. <p><i>De kosten leefbaarheid bestaan uit: Buurtbemiddeling, klantbegeleiding, bewonersparticipatie, kleine leefbaarheidsprojecten, huismeesters (ongedekte kosten), huurdersorganisatie, Wensfonds, incidenteel groenonderhoud en ongedekte schoonmaakkosten.</i></p> <p><i>PA Zutphen 2017</i></p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Leefbaarheid (x € 1.000)</th> <th>2017</th> <th>2016</th> <th>2015</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Beheermaatregelen</td> <td>502</td> <td>554</td> <td>570</td> </tr> <tr> <td>Groenonderhoud</td> <td>69</td> <td>89</td> <td>59</td> </tr> <tr> <td>Huurdersvertegenwoordiging</td> <td>64</td> <td>57</td> <td>59</td> </tr> <tr> <td>Bewonersparticipatie</td> <td>2</td> <td>41</td> <td>29</td> </tr> <tr> <td>Buurtbemiddeling</td> <td>60</td> <td>83</td> <td>62</td> </tr> <tr> <td>Huismeesters</td> <td>70</td> <td>134</td> <td>149</td> </tr> <tr> <td>Keizerslanden en Waterkwartier</td> <td>2</td> <td>240</td> <td>129</td> </tr> <tr> <td>Overig</td> <td>937</td> <td>955</td> <td>724</td> </tr> <tr> <td>Totaal</td> <td>1.727</td> <td>2.138</td> <td>1.766</td> </tr> </tbody> </table> <p>Wensfonds Bijdrage aan de leefbaarheid mag volgens de Woningwet enkel wanneer wordt voldaan aan één van de onderstaande voorwaarden:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Woonmaatschappelijk werk ten behoeve van huurders; - Aanleg en onderhoud van kleinschalige infrastructuur nabij de corporatiewoningen; - Bijdrage aan de plannen die bijdragen aan een schone woonomgeving, ter voorkoming van overlast en ter bevordering van de veiligheid. <p>Hiervoor is door Woonbedrijf ieder1 eerder al het Wensfonds in het leven geroepen. Jaarlijks is een totaalbedrag van € 35.000 voor het Wensfonds beschikbaar. Verdeeld over Deventer en Zutphen zijn er in 2017 vanuit het Wensfonds 44 wensen gehonoreerd (ten opzichte van 50 gehonoreerde wensen in 2016).</p>	Leefbaarheid (x € 1.000)	2017	2016	2015	Beheermaatregelen	502	554	570	Groenonderhoud	69	89	59	Huurdersvertegenwoordiging	64	57	59	Bewonersparticipatie	2	41	29	Buurtbemiddeling	60	83	62	Huismeesters	70	134	149	Keizerslanden en Waterkwartier	2	240	129	Overig	937	955	724	Totaal	1.727	2.138	1.766	8
Leefbaarheid (x € 1.000)	2017	2016	2015																																							
Beheermaatregelen	502	554	570																																							
Groenonderhoud	69	89	59																																							
Huurdersvertegenwoordiging	64	57	59																																							
Bewonersparticipatie	2	41	29																																							
Buurtbemiddeling	60	83	62																																							
Huismeesters	70	134	149																																							
Keizerslanden en Waterkwartier	2	240	129																																							
Overig	937	955	724																																							
Totaal	1.727	2.138	1.766																																							

Aanpak overlast		8
<p><i>Veilig en gezond wonen wordt bevorderd door het beperken van woonoverlast of woonmisstanden. PA Deventer 2015-2019 PA Deventer 2016</i></p> <p><i>De gemeente Zutphen kijkt in samenwerking met Woonbedrijf ieder1 naar oplossingen m.b.t. de toenemende overlast. In 2016 zijn hierover concrete afspraken gemaakt en zijn er gelden vanuit de gemeente beschikbaar gesteld om in 2017 e.v. tot een gezamenlijke aanpak te komen van de overlastsituaties PA Zutphen 2017</i></p>	<p>Cliënten overleg het Vangnet en het Bijzondere Zorgteam Woonbedrijf ieder1 vervult een signalerende en aangevende rol in het cliëntenoverleg van het Vangnet in Zutphen en het Bijzondere Zorgteam in Deventer. In dit multidisciplinaire overleg werken gemeente, diverse zorgpartijen en Woonbedrijf ieder1 samen aan een effectieve en snelle toewijzing naar zorg en hulpverlening bij constatering van probleemsituaties, zoals verslaving, vervuiling en psychiatrische problematiek. Het doel is overlast voor de samenleving en voor de cliënt zelf te verminderen.</p> <p>Kerngroep extreme woonoverlast Deventer Sinds 2010 werken Woonbedrijf ieder1, Rentree, de politie en de gemeente Deventer samen aan bestrijding van extreme woonoverlast door middel van een multidisciplinaire aanpak. De werkwijze is in 2015 gecontinueerd en blijkt succesvol door de brede samenwerking en het delen van kennis.</p> <p>In 2017 heeft buurtbemiddeling 249 (Deventer 125 en Zutphen 124) overlastmeldingen in behandeling genomen. In Zutphen is 72,7% van de meldingen succesvol afgesloten. In Deventer ligt dit percentage op 73%. Hiermee laat Zutphen een kleine stijging zien en is Deventer licht gedaald ten opzichte van 2016.</p> <p>In 2016 heeft Buurtbemiddeling 243 (Deventer 131 en Zutphen 112) overlastmeldingen in behandeling genomen. In Zutphen is 71% van de meldingen succesvol afgesloten. In Deventer ligt dit percentage op 74%. Hiermee laat Zutphen een kleine stijging zien en is Deventer nagenoeg gelijk gebleven ten opzichte van 2015.</p> <p>In 2016 zijn 1.035 overlastzaken in behandeling genomen. Dit is lager ten opzichte van 2015 (1.249 zaken). De daling in het aantal overlastzaken wordt gerealiseerd door de verbeterde samenwerking met welzijnswerk en zorginstellingen in Deventer en Zutphen. Van de overlastzaken die in 2016 in behandeling zijn genomen, vallen er 958 in de categorie 'reguliere overlast' en 77 in de categorie 'extreme overlast'. Van de reguliere overlastzaken wordt 96% afgehandeld binnen de norm van 4 weken, in 2015 was dit 92%. In 2016 is 87% van de extreme overlastsituatie binnen 6 maanden opgelost (in 2015 was dit percentage 40%).</p> <p>Woonbedrijf ieder1 werkt samen met Buurtbemiddeling om kleinere overlastsituaties en burenruzies op te lossen. Woonbedrijf ieder1 heeft</p>	8

	hiervoor een convenant met de Stichting Buurtbemiddeling om deze stichting in staat te stellen ervoor zorg te dragen dat casussen opgelost worden draagt Woonbedrijf ieder1 jaarlijks bij. In 2015 was deze bijdrage € 59.000.																					
<i>De gemeente Zutphen kijkt in samenwerking met Woonbedrijf ieder1 naar oplossingen m.b.t. de toenemende overlast. PA Zutphen 2016</i>	HOP-woningen Positief in Zutphen is de nauwe samenwerking met buurtbemiddeling, welzijnswerk, hulpverlening en politie. Een voorbeeld hiervan is het 'Woninghoppen' waarbij Woonbedrijf ieder1 woningen beschikbaar stelt in probleemgebieden. Vanuit deze woningen werkt een sociaal wijkteam zo dicht mogelijk bij de mensen die het nodig hebben. Nadat de situatie opgelost is, hopt het sociaal wijkteam naar een volgende woning op een andere locatie.	8																				
<i>Voorkomen van huissuitzettingen en overlast. Om ontruiming te voorkomen zoekt de corporatie actief contact met de huurder bij overlastklachten. Zoekt de corporatie met de klant een oplossing door bijv. verwijzing naar hulpverlening, inzet laatste kansbeleid en/of melding bij het meldpunt multiprobleemsituaties Vangnet1. Daarnaast meldt de corporatie bij elke dreigende huissuitzetting, uiterlijk 3 weken voor de geplande huissuitzetting, de huurder aan bij Vangnet. PA Zutphen 2014-2015</i>	Cliëntenoverleg het Vangnet en het Bijzondere Zorgteam Woonbedrijf ieder1 vervult een signalerende en aangevende rol in het cliëntenoverleg van het Vangnet in Zutphen en het Bijzondere Zorgteam in Deventer. In dit multidisciplinaire overleg werken gemeente, diverse zorgpartijen en Woonbedrijf ieder1 samen aan een effectieve en snelle toewijzing naar zorg en hulpverlening bij constatering van probleemsituaties. Denk hierbij aan verslaving, vervuiling en psychiatrische problematiek. <table border="1"> <thead> <tr> <th>Ontruiming</th> <th>2017</th> <th>2016</th> <th>2015</th> <th>2014</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Deventer</td> <td>22</td> <td>21</td> <td>38</td> <td>30</td> </tr> <tr> <td>Zutphen</td> <td>13</td> <td>17</td> <td>22</td> <td>37</td> </tr> <tr> <td>Totaal</td> <td>35</td> <td>38</td> <td>60</td> <td>67</td> </tr> </tbody> </table>	Ontruiming	2017	2016	2015	2014	Deventer	22	21	38	30	Zutphen	13	17	22	37	Totaal	35	38	60	67	8
Ontruiming	2017	2016	2015	2014																		
Deventer	22	21	38	30																		
Zutphen	13	17	22	37																		
Totaal	35	38	60	67																		
<i>Woonbedrijf ieder1 & Perspectief voeren in 2015/2016 een pilot uit t.a.v. vroegsignalering armoede ten einde huissuitzettingen a.g.v. huurschulden te voorkomen. PA Zutphen 2016</i>	De intensieve samenwerking met Perspectief (welzijnswerk) 'vroegsignalering huurachterstanden' is terug te zien in een afname van ontruiming en aanzeggingen. Deze pilot is medio 2015 gestart. Het aantal ontruiming is van 37 in 2014 naar 22 in 2015 naar 17 in 2016 gegaan. Het aantal aanzeggingen laat een nog sterkere daling zien: van 115 aanzeggingen naar 55 in 2014 aanzeggingen in 2016.	8																				
Gemiddelde beoordeling		7,8																				

Bijlage 2: Positionpaper

POSITIONPAPER

Missie en visie

Woonbedrijf ieder1 is een vaste waarde in de regio Stedendriehoek. Door onze zorg voor een goed en betaalbaar huis dragen wij bij aan leefbare steden en dorpen. De wereld om ons heen verandert. Steeds sneller. Er dreigt steeds meer afstand te ontstaan tussen mensen die mee kunnen komen en mensen die achterblijven. Woonbedrijf ieder1 ziet haar uitdaging in een waardevol leven voor iedereen, met minimale afstand. Dat kunnen we alleen bereiken als wij de huurders kennen en de huurders ons. Het is onze uitdaging om dichtbij te zijn. Dichtbij de huurder. Dicht bij huis.

Waar komen we vandaan: 2013-2017

Woonbedrijf ieder1 heeft de 'storm' die de afgelopen vijf jaren over corporatieland heeft gewoed, goed doorstaan. Vooruitlopend op de wettelijke wijzigingen is in 2013 al een koerswijziging ingezet waarbij de focus is gelegd op de kerntaken van een Woningcorporatie. Deze koerswijziging heeft gevolgen gehad voor de structuur, de cultuur, de processen en de projecten. Er is afscheid genomen van grondposities en de ontwikkeling van vrije sector koop- en huurwoningen. De dienst dagelijks onderhoud, die was ondergebracht in een aparte BV, is weer onderdeel geworden van de Stichting. De interne processen en procedures zijn aangescherpt en door procesindicatoren is ingezet op een strakke operationele sturing.

De jaren 2015 en 2016 hebben in het teken gestaan van de implementatie van de Woningwet en de verbetering van de dienstverlening. In deze periode zijn alle governance documenten geactualiseerd. Met gemeenten en huurders is middels prestatieafspraken invulling gegeven aan de woonvisies van de gemeenten Deventer en Zutphen. De verbetering van de dienstverlening heeft met name vorm gekregen door het vaststellen van klantreizen en klantreisteams. Alle medewerkers hebben voor het werken met 'customer journeys' een opleiding gehad en er is in de teams intensief samengewerkt om de processen te verbeteren. Mede hierdoor is de waardering door huurders gestegen van een 6,8 in 2014 tot een 7,4 in 2017. De waardering van de medewerkers is de afgelopen jaren gestegen van een 7,2 naar een 7,7.

Onder de vlag van passend toewijzen is in 2016 het huurbeleid van Woonbedrijf ieder1 bijgesteld. In overleg met de partners in de regio Stedendriehoek, verenigd in Woonkeus, wordt 60% in de goedkoopste categorie (< 1^e aftoppingsgrens) aangeboden, 20% in de tussencategorie (< 2^{de} aftoppingsgrens) en 20% in de hoogste categorie (< € 711). De gemiddelde huurprijs van de woningen ligt hiermee iets onder het regionale gemiddelde en de slaagkansen zijn eerlijk verdeeld onder de doelgroepen. Tot 2015 is sprake van een stijgende slaagkans (economische recessie) en nu het economisch wat beter gaat is er de laatste jaren sprake van een dalende slaagkans. De gemiddelde zoektijd van een woningzoekende is daarentegen niet enorm toegenomen en ligt ongeveer op 7 maanden. Zowel in Deventer als in Zutphen zijn vroegsignaleringsprojecten gestart bij huurachterstand. Hierdoor zijn de huurachterstanden afgenomen evenals het aantal huisuitzettingen.

De afgelopen jaren heeft de focus van de afdeling Vastgoed gelegen in de verbetering van de kwaliteit van bestaand bezit. Grootchalige renovatieprojecten zijn hier het gevolg van. Financieel staat Woonbedrijf ieder1 er goed voor, hoewel het forse investeringsprogramma de afgelopen jaren wel betekent dat zorgvuldig gepland moet worden. We werken intensief samen met gemeenten, maatschappelijke organisaties en collega-corporaties. We zijn trots op deze resultaten maar we beseffen ook dat doorontwikkeling van de organisatie noodzakelijk is.

De koers 2018-2022

In 2016 heeft Woonbedrijf ieder1 haar visie herijkt. Deze herijking heeft geleid tot een aangepast richtinggevend principe: "Dicht bij huis". In 2017 is deze visie uitgewerkt tot een concept-ondernemingsplan dat in 2018 wordt uitgewerkt tot een definitief ondernemingsplan 2018-2022. Op dit moment loopt een intensief inspraaktraject rondom het ondernemingsplan met een huurdersvertegenwoordiging en individuele stakeholders. Dit traject leidt na de zomer tot een definitief ondernemingsplan. In dat ondernemingsplan worden ook de nieuwe Woonvisies van de gemeenten Zutphen en Deventer verwerkt. In 2018 worden al wel stappen richting de nieuwe koers gezet. In het concept-ondernemingsplan 2018–2022 zijn 4 ambities geformuleerd:

Wij zijn er ook voor de volgende generatie (continuïteit)

Hiermee bedoelen we dat we niet alleen op korte termijn resultaten willen halen, maar ook nog over 50 jaar. Dat betekent dat we goed op onze uitgaven moeten letten. Tegelijkertijd blijven we investeren in de kwaliteit van onze woningen door onderhoud, renovatie en verduurzaming. Het in balans brengen en houden van kosten en opbrengsten en het managen van risico's zijn essentieel voor onze continuïteit op lange termijn.

Wij bieden voldoende betaalbare woningen (kerntaken)

Het zorgen voor goed en betaalbaar wonen voor mensen die om wat voor reden dan ook een steuntje in de rug nodig hebben, is en blijft onze kernopgave. Dit zijn voor het grootste deel huishoudens met een bescheiden inkomen; mensen die een huurtoeslag ontvangen en lagere middeninkomens. Maar ook mensen die iets meer te besteden hebben blijven wij bedienen door aanvullend vrije sector huurwoningen aan te bieden.

De gemeente Zutphen is op dit moment haar Woonvisie aan het herijken. Wel is al duidelijk dat zij een krimpambitie heeft voor de sociale woningvoorraad, omdat het aandeel sociale woningen in Zutphen relatief groot is en daarmee een even groot beroep op haar sociale voorzieningen wordt gedaan. De gemeente Deventer heeft een lichte krimpambitie. Woonbedrijf ieder1 gaat er op dit moment vanuit dat we even groot blijven met een licht krimpende voorraad in Zutphen en een licht groeiende voorraad in Deventer. In 2018 wordt het strategisch voorraadbeleid herijkt.

Ons streven is om de jaarlijkse huurverhoging de komende jaren voor zittende huurders te beperken tot een correctie voor de inflatie. De huurprijs van een woning verandert in principe alleen bij renovatie. Bij renovatie geldt een vooraf bepaalde huurverhoging per labelstap. In de praktijk betekent dat vaak naast een toename van het woongenot een daling van de woonlasten. Verder zijn wij met een huurdersafvaardiging in gesprek om te kijken naar een evenwichtiger huurbeleid, omdat het wisselende huurbeleid (o.a. passend toewijzen) van de afgelopen jaren tot onverklaarbare verschillen in huurprijs heeft geleid tussen burens met een vergelijkbare woning.

Wij werken begripvol en professioneel (kwaliteit van de organisatie)

Wij hebben een klantvisie met 6 klantwaarden ontwikkeld die leidend zijn voor de verandering van de komende jaren en die voor de medewerkers de basis voor houding en gedrag vormen. Onze klantwaarden zijn:

1. Ik ben Woonbedrijf ieder1 dus ik ben er voor u;
2. Ik maak van ieder contact een ontmoeting;
3. Ik behandel iedereen gelijk en heb aandacht voor uw persoonlijke situatie;
4. Ik handel bewust, met oog voor morgen;
5. Ik werk samen;
6. Ik hoor graag hoe het beter kan.

In 2017 is een pilot gedaan met zogenaamde klantcirkels; een multidisciplinair wijkteam voor ca. 2.000 woningen. Huurders en medewerkers waren zo enthousiast over deze werkwijze dat dit begin 2018 is geïmplementeerd in het hele bedrijf. Woonbedrijf ieder1 heeft nu 7 wijkteams. Op dit moment zijn op MT-niveau 4 kwartiermakers benoemd die een inrichtingsplan maken voor de organisatie. De koers is erop gericht om een organisatie te bouwen met de leefomgeving van huurders en de wijkteams als uitgangspunt. We bouwen onze organisatie de komende jaren als het ware om huurders heen waarbij we als doelstelling hanteren dat huurders ons in 2022 op het gebied van klanttevredenheid gemiddeld een 8 als cijfer geven.

Medio 2018 wordt een nieuw primair systeem geïmplementeerd dat Woonbedrijf ieder1 moet helpen om efficiënter/flexibeler te werken en de huurder 24/7 toegang te geven tot informatie. In 2019 staat om dezelfde redenen optimalisatie van de bedrijfshuisvesting op de planning.

Wij leven samen op deze aarde (maatschappelijk verantwoord ondernemen)

Onze vierde en laatste ambitie heeft betrekking op de verantwoordelijkheden die we in de samenleving met elkaar delen. Woonbedrijf ieder1 wil dat mensen prettig naast en met elkaar kunnen wonen in een schone en veilige leefomgeving waar overlast wordt beperkt tot het minimum. Ook daarom streven wij naar energiezuinige woningen. Gemiddeld willen we onze woningen in 2022 op energielabel B hebben. Onze focus ligt daarbij op goede isolatie. We kijken ook al naar de mogelijkheden om onze woningen CO2-neutraal te maken maar de realisatie daarvan ligt pas na 2022. Wij volgen de ontwikkelingen op dit vlak nauwgezet.

Bij beslissingen die het wonen aangaan, trekken we altijd zo veel mogelijk gezamenlijk op met de huurders. Huurders kennen hun woning en buurt immers het best. Via verkiezingen is in 2016 een nieuwe huurdersvertegenwoordiging ontstaan, Huurders Bij1. Op dit moment is het voor het Bestuur van Huurders BIJ1 lastig om op volle sterkte te opereren en daarbij de verbinding met haar achterban te verbeteren. Dat ziet Woonbedrijf ieder1 als een risico als het om haar legitimatie gaat.

De concept-doelstellingen 2018-2022 in concreto

AMBITIE	ONDERWERP	KPI 2018	KPI 2022
1. Continuïteit	LTV	< 75%	< 75%
	ICR (daeb)	> 1,4	> 1,8
2. Kerntaken	Slaagkans (Deventer/Zutphen)	> 32%/34%	> 35%/35%
	Betaalbaarheid	< 530+infl+1%	< 530+infl+1% per jaar
	Kwaliteit van de woningen	10%	95%
3. Kwaliteit van de organisatie	Huurderstevredenheid	= 7,5	> 8,0
	Medewerkerstevredenheid	nvt	> 8,0
	Klantgerichte organisatie	nvt	> 8,0
	Bedrijfslasten	< 766	gemiddeld
4. Maatschappelijk ondernemen	Energie neutrale voorraad	plan gereed	gem B-label
	Versterken legitimatie	pva	achterban
	Leefbare wijken	> 6,8	> 7,1

Juni 2018

Joke Hofman, directeur-bestuurder

Bijlage 3: Bronnenlijst

Algemeen

- Positionpaper
- Inloggegevens databank CBC

Presteren naar Opgaven en Ambities

- Bedrijfsplannen 2014, 2015, 2016 en 2017 met begrotingen
- Strategisch plan 2013-2017
- Visiedocument 2017-2022
- Bod van de corporatie aan de gemeente Deventer 2014-2019, 2016 en 2017
- Bod van de corporatie aan de gemeente Zutphen 2016 en 2017
- Prestatieafspraken Gemeente Deventer 2015-2019, 2016 en 2017
- Prestatieafspraken Gemeente Zutphen 2016 en 2017
- Monitors/rapportages over de resultaten van de prestatieafspraken
- Woonvisie van gemeenten Deventer en Zutphen
- Jaarverslagen, volkshuisvestingsverslagen 2014, 2015, 2016 en 2017
- Strategisch voorraadbeleid (SVB)
- Verkoopbeleid/verkoopplannen bezit
- Eigen woningmarktgegevens en woningmarktanalyses van het werkgebied
- Relevante lokale, regionale of landelijke convenanten, contracten
- Reglement inzake het slopen, het treffen van ingrijpende voorzieningen aan woongelegenheden
- Portefeuillebeleid
- Onderhoudsbeleid
- Jaarrapporten Woonkeus met jaarcijfers
- Convenanten/afspraken op sociaal gebied
- Samenwerkingsovereenkomsten Stedendriehoek/regionale woonruimteverdeling
- Enserve convenant
- ProjectenProgramma 2014, 2015, 2016 en 2017
- CiP-rapporten

Presteren volgens belanghebbenden

- Samenwerkingsovereenkomsten
- Diverse zienswijzen van gemeente en huurdersorganisaties
- Notulen overleg Woonplatform
- Notulen overleg Huurders BIJ1
- Adviesaanvragen/adviezen Woonplatform en Huurders BIJ1
- Verslagen Bestuurlijk Overleg Wonen
- Klachtencommissie
- Verslagen van overleg met belanghebbenden
- Onderzoeken (klant)tevredenheid - Aedes Benchmark
- Prestatieafspraken, convenanten, contracten met belanghebbenden
-

Presteren naar Vermogen

- Publicaties CFV en Autoriteit woningcorporaties en correspondentie
- Corporatiebenchmarkcentrum (CBC): overzicht kengetallen en verloop
- WSW: Cijfermatig Perspectief en de Uitslagbrieven en borgingsplafond en correspondentie
- Jaarrekeningen en jaarverslag 2014, 2015, 2016 en 2017
- Meerjarenbegrotingen en financiële meerjarenramingen
- Kwartaalrapportages, kasstroomberekeningen en bedrijfswaardeberekeningen
- Tertiaalrapportages 2016 en 2017
- Managementdocumenten met betrekking tot financiële risicoanalyses en scenario's
- Van accountant: Managementletters, verslagen en brieven

- Documenten over het functioneren van de interne organisatie en efficiency
- Treasurystatuut en treasuryjaarplannen
- Voortgangrapportages Go Ahead klantreizen

Governance

- Documenten over alle opgaven, ondernemingsplan en prestatieafspraken
- Documenten ILT- Aw inzake zienswijze benoemingen
- ILT- Aw Governance-inspectie 2017
- Toezichtvisie
- Programma's themabijeenkomsten
- Documenten over planningsproces en monitoring van prestaties
- Documenten over toezicht, inclusief agenda
- Notulen vergaderingen Raad van Commissarissen
- Documenten met betrekking tot het profiel van de Raad van Commissarissen
- Statuten, reglementen en zelfevaluatie

Bijlage 4: Geïnterviewde en geënquêteerde belanghebbenden

Raad van Commissarissen

Peter Jägers, voorzitter
Henny Lodewijks
Hanneke Ester

Directeur-bestuurder

Joke Hofman

Managementteam

Walter Masman
Louis Oosterbaan
Ard Hengeveld
Anita Gosewehr
Mariel Steijns
Judith Degen

Ondernemingsraad

Anne Middelveld, voorzitter
Stefan Alferink

Gemeente Deventer

Jan Jaap Kolkman, wethouder

Gemeente Zutphen

Mathijs ten Broeke, wethouder
Uko Post

Huurders BIJ1

Marcel Coté, voorzitter
Gerard v.d. Belt
Melvin Mulder

Bewonerscommissies

Jan de Wilde
Inge Balke
Dick Joustra
Eef Dijkman
Marijke Eggers
Margriet Jannink
Saar Kater
Wim van Dijk
Peter van Veen
Eeuwe Kuiper

Collega-corporaties

Liesbeth van Asten, Rentree
Krista Walter, De Goede Woning
Arjen Jongstra, Ons Huis

Zorg- en welzijnsinstellingen

Peter Smoorenburg, Zorggroep Solis
Jorinde Klungers, Perspectief
Paul Fettelaar, Pactum
Helma Kamperman Leferink, Ludgerus
Desiree Gertsen, JP van den Bent

Marktpartijen

Robert Meijerink, Hegeman
Frans Kaart, Talen
Rob Plant, Van Wijnen
Ton van Vught, ROC Aventus

Bijlage 5: Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaringen



ir. H.P.M. (Leny) Braks-Langenkamp

Na haar studie Technische Bedrijfskunde aan de TUE is Leny Braks haar loopbaan begonnen bij PTT Post BV. Ze heeft daar functies vervuld in het lijnmanagement en bij new business development. In 2000 heeft Leny de overstap gemaakt naar het maatschappelijk veld. Ze heeft zeven jaar bij een woningcorporatie in Breda gewerkt, als manager Wonen en procesmanager herstructurering. Sinds 2008 werkt zij als zelfstandig interimmanager en adviseur. Ze heeft de afgelopen 10 jaar diverse opdrachten uitgevoerd voor gemeenten, woningcorporaties en maatschappelijke instellingen in onderwijs en welzijn. De gemeente Tilburg en welzijnsinstelling ContourdeTwern hebben haar meerdere keren ingezet. Kenmerkend voor haar interim-opdrachten is dat het gaat om (samenwerkingsverbanden van) organisaties waar medewerkers zich in een transitie begeven. Die transitie kan extern of intern zijn geïnitieerd. De rol van Leny is om mensen een nieuw perspectief te bieden en ze daarin op weg te helpen. Daarnaast is Leny Braks werkzaam als toezichthouder/commissaris bij twee woningcorporaties en als visitator.

Met haar bedrijfskundige achtergrond en analytisch vermogen is zij in staat snel complexe situaties te doorgronden en te vertalen naar concrete oplossingsrichtingen. Door de brede range aan opdrachten is zij in staat zich goed te verplaatsen in de perspectieven van de diverse stakeholders. Van nature brengt zij graag verbindingen tot stand tussen mensen en tussen organisaties. Kenmerkende eigenschappen zijn: analytisch, gedreven, enthousiasmerend, samenbindend, coachende managementstijl, integrale aanpak, resultaatgericht.

Uitgevoerde visitaties:

- Beter Wonen te Goedereede
- Habeko wonen te Hazerswoude
- Woongenoot te Nijmegen
- De Gemeenschap te Nijmegen
- Woonstichting Gendt te Gendt
- Woonstichting Valburg te Valburg
- Vryleve te Lobith
- Plichtgetrouw te Bennekom
- Harmonisch Wonen te Lelystad
- WBV Anna Paulowna te Anna Paulowna
- Woningbouwvereniging Volksbelang te Helmond
- Ressort Wonen te Rozenburg



drs. G.B.J. (Gérard) van Onna MRE

Gérard van Onna studeerde Fiscale Economie aan de Universiteit Tilburg, waarna hij meer dan tien jaar heeft gewerkt bij belastingadvieskantoren, zoals Deloitte en Ernst & Young. Binnen Ernst & Young Belastingadviseurs maakte hij deel uit van de branchegroepen vastgoed en woningcorporaties. Hij heeft zijn vastgoedkennis verder verbreed en verdiept met de studie Master of Real Estate (MRE) aan de Universiteit van Amsterdam (Amsterdam School of Real Estate).

Hij kan bogen op een brede ervaring met vastgoedgerelateerde vraagstukken op financieel, fiscaal en juridisch terrein, zoals het reorganiseren, structureren, begeleiden en uitvoeren van complexe transacties bij (middel-) grote nationale en internationale ondernemingen en woningcorporaties. Daarnaast voerde hij vele due diligence-onderzoeken uit bij vastgoedgerelateerde ondernemingen. Tevens heeft hij interim-opdrachten bij woningcorporaties uitgevoerd. Thans werkt hij naast als zelfstandig adviseur tevens voor een zelfstandig bestuursorgaan van een Ministerie om de transitie te begeleiden en de governance vorm te geven.

Hij is medeoprichter en lid van de Coöperatieve Vereniging Procorp te Zeist, die zich uitsluitend richt op het uitvoeren van maatschappelijke visitaties bij woningcorporaties.

Uitgevoerde visitaties:

- RWS te Goes
- WBVG te Arnhem
- Noordwijkse Woningstichting te Noordwijk
- Goed Wonen Gemert te Gemert
- Mercatus te Emmeloord
- Woonwenz te Venlo
- Peelrandwonen te Boekel
- Woningbouwvereniging Barneveld te Barneveld
- Bergopwaarts te Deurne
- Rentree te Deventer
- Woongroep Marenland te Appingedam
- Woonstichting 't Heem te Udenhout
- Woningstichting Nijkerk
- Woongoed 2-Duizend te Reuver
- Weller Wonen te Heerlen
- Wonen Midden-Delfland te Maasland
- Habeko wonen te Hazerswoude
- Ressort Wonen te Rozenburg
- Woonpalet te Zeewolde
- Woonbedrijf ieder1 te Deventer



mr. L.J.M.G. (Leon) Hulsebosch MRE

Léon Hulsebosch studeerde Nederlands Recht aan de Erasmus Universiteit te Rotterdam. Hij heeft daarna jarenlange ervaring opgedaan met onroerendgoedbeleggingen, zoals huurwoningen en commercieel vastgoed bij het Vastgoed Investment Centre van Aegon Nederland. Na zijn postdoctorale opleiding vastgoedkunde (MRE) aan de Universiteit van Amsterdam 'Amsterdam School of Real Estate' (1991) werd hij lid van het Management Team van Fortis Vastgoed Beleggingen, verantwoordelijk voor de verwerving van beleggingsvastgoed, waaronder veel huurwoningbouwprojecten, voor institutionele en particuliere beleggers.

Uitgebreide ervaring heeft hij in de initiëring en (mede)projectontwikkeling en realisatie van zowel woningbouwprojecten als commercieel vastgoed en het voor beleggers beheersen en managen van de daaraan verbonden risico's.

Hij is medeoprichter en lid van de Coöperatieve Vereniging Procorp te Zeist, die zich uitsluitend richt op het uitvoeren van maatschappelijke visitaties bij woningcorporaties. Tevens trad hij op als secretaris van diverse visitatiecommissies.

Uitgevoerde visitaties:

- Vieya te Dongen
- Woningstichting Laarbeek te Laarbeek
- Sprengenland Wonen te Eerbeek
- 't Goede Woonhuys te Hilversum
- De Zoutvliet te Terneuzen
- NWS te Noordwijk
- Woongoed GO te Goeree-Overflakkee
- Patrimonium te Barendrecht
- Bergopwaarts te Deurne
- Woningstichting Barneveld te Barneveld
- ZVH te Zaandam
- Woongoed 2-Duizend te Reuver
- Rentrete te Deventer
- Beter Wonen te Goedereede
- Woningstichting Nijkerk te Nijkerk
- Wonen Midden-Delfland te Maasland
- Woningstichting Brummen te Brummen
- Woonstichting De Marken te Schalkhaar
- Woonpalet te Zeewolde
- Ressort Wonen te Rozenburg

ONAFHANKELIJKHEIDSVERKLARING VISITATOREN

Plaats: Zeist

Datum: 16 april 2018

Ondergetekenden, leden van de visitatiecommissie van:

STICHTING WOONBEDRIJF IEDER1

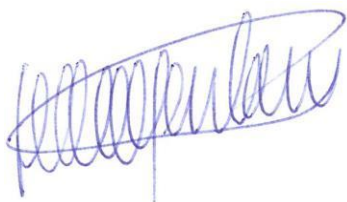
verklaren hierbij dat de maatschappelijke visitatie in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

De leden van de visitatiecommissie hebben geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier jaren voorafgaand aan de visitatie hebben de leden geen enkele zakelijke dan wel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie gehad.

In de komende twee jaren na afloop van de visitatie de leden geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij de corporatie.

Voorzitter van de visitatiecommissie



ir. H.P.M. Braks-Langenkamp



drs. G.B.J. van Onna MRE

Secretaris van de visitatiecommissie



mr. L.J.M.G. Hulsebosch MRE

Coöperatieve vereniging Procorp U.A. • 1^e Hogeweg 198 • 3701 HL Zeist

ONAFHANKELIJKHEIDSVERKLARING

Coöperatieve vereniging Procorp U.A.

Plaats: Zeist

Datum: 16 april 2018

Coöperatieve vereniging Procorp U.A. verklaart hierbij dat de visitatie van

STICHTING WOONBEDRIJF IEDER1

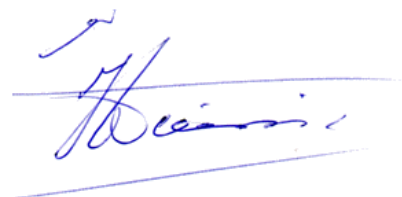
in 2018 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Coöperatieve vereniging Procorp U.A. heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de twee jaren voorafgaand aan de visitatie heeft Coöperatieve vereniging Procorp U.A. een enkele zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad.

In de komende twee jaren na afloop van de visitatie zal Coöperatieve vereniging Procorp U.A. geen zakelijke relatie met de corporatie hebben.

Namens Coöperatieve vereniging Procorp U.A.



mr. H. Wilbrink

Coöperatieve vereniging Procorp U.A. • 1e Hogeweg 198 • 3701 HL Zeist
E info@pro-corp.nl • www.pro-corp.nl