

# Maatschappelijke visitatie

2015 tot en met 2018

Opdrachtgever: Helpt Elkander

Rotterdam, 22 juli 2019





# Maatschappelijke Visitatie

2015 tot en met 2018

**Opdrachtgever:**

Helpt Elkander

**Visitatiecommissie:**

Maarten Nieland

Robert Kievit

Abco van Langevelde

Rotterdam, 22 juli 2019



# Inhoudsopgave

Voorwoord	6
Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort	8
A. Recensie	9
B. Scorekaart	12
C. Samenvatting	13
D. Korte schets van de corporatie	14
Deel 2: Toelichtingen op de beoordelingen, per perspectief	15
1 Presteren naar Opgaven en Ambities	17
1.1 Inleiding	18
1.2 Beoordeling door visitatiecommissie	18
1.3 Beschrijving van de prestatieafspraken	18
1.4 Beoordeling van de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces	19
1.5 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties in relatie tot de prestatieafspraken	20
1.6 Beschrijving van de ambities	26
1.7 Ambities in relatie tot de opgaven	28
2 Presteren volgens Belanghebbenden	29
2.1 Inleiding	30
2.2 Beschrijving van de belangrijkste belanghebbenden	30
2.3 Beoordeling door belanghebbenden	30
2.4 Boodschap	36
2.5 Beoordeling kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces	37
3 Presteren naar Vermogen	38
3.1 Inleiding	39
3.2 Beoordeling voor visitatiecommissie	39
3.3 Vermogensinzet	39
4 Governance van maatschappelijk presteren	41
4.1 Inleiding	42
4.2 Beoordeling door visitatiecommissie	42
4.3 Strategievorming en prestatiesturing	42
4.4 Maatschappelijke rol raad van toezicht	45
4.5 Externe legitimatie en openbare verantwoording	47
Deel 3: Bijlagen	52
Bijlage 1: Position Paper	53
Bijlage 2: Bestuurlijke reactie	58
Bijlage 3: Geïnterviewde personen	59
Bijlage 4: Onafhankelijkheidsverklaring Ecorys en visitatoren	60
Bijlage 5: Curricula Vitae van de visitatoren	62
Bijlage 6: Bronnenlijst	66
Bijlage 7: Prestatietabel	67

# Voorwoord

## De maatschappelijke visitatie

De maatschappelijke visitatie is een belangrijk instrument om de maatschappelijke waarde van een woningcorporatie zichtbaar en bespreekbaar te maken. Om woningcorporaties zelf, de raad van toezicht (RVT), de huurders, de gemeente(n) en andere belanghebbenden en belangstellenden inzicht te geven in de prestaties van een woningcorporatie. De maatschappelijke visitatie is een vorm van verantwoording van de corporatie naar haar belanghebbenden over haar maatschappelijke prestaties en uitdrukkelijk bedoeld om daarvan - met elkaar - te leren. Een maatschappelijke visitatie wordt uitgevoerd volgens een vaste methodiek. Momenteel is dat 'Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties 6.0.

De maatschappelijke visitatie brengt de maatschappelijke prestaties van de corporatie in beeld. Het gaat hierbij steeds om de feitelijk geleverde prestaties in de afgelopen vier jaar.

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

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

Bij de start van de maatschappelijke visitatie stelt de bestuurder een position paper op waarin wordt aangegeven waar de corporatie voor staat, wat de corporatie wil bereiken, waar de corporatie nu staat en hoe hij/zij het maatschappelijk functioneren van de corporatie en de lokale driehoek beoordeelt.

Aan het einde van de maatschappelijke visitatie schrijft de visitatiecommissie een reflectie op de corporatie, de zogenoemde 'recensie'. De recensie bevat een reflectie van de visitatiecommissie op de maatschappelijke prestaties van deze corporatie en de lokale context. Daarin komt onder meer naar voren wat de corporatie heeft geleerd van het verleden, of de corporatie de goede dingen doet en hoe de corporatie dat doet en hoe het maatschappelijk presteren in relatie tot de identiteit, de missie, de ambities en de context van de corporatie staat. Verder wordt aangegeven wat dat betekent voor de toekomst. De maatschappelijke visitatie resulteert verder in een kwantitatieve scorekaart en een toelichting op de beoordeling.

Na het afronden van het rapport voor de maatschappelijke visitatie formuleert de bestuurder samen met de raad van toezicht, in overeenstemming met de Governancecode, een reactie op de beoordeling en de aanbevelingen uit het rapport.

## De visitatiecommissie

Helpt Elkander heeft Ecorys in 2019 opdracht gegeven voor het uitvoeren van een maatschappelijke visitatie. De maatschappelijke visitatie heeft plaatsgevonden in de periode maart tot en met juli en beslaat de jaren 2015 tot en met 2018. De visitatiecommissie bestond uit Maarten Nieland, Robert Kievit en Abco van Langevelde.

## De meetschaal

De visitatiecommissie gebruikt voor de beoordeling cijfers op onderstaande meetschaal van 1 tot en met 10. De meetschaal wordt tevens voorgelegd aan de belanghebbenden om hun beoordeling uit te spreken. De kwalitatieve prestaties worden eveneens in het licht van deze schaal beoordeeld. De corporatie scoort een voldoende als de prestaties in belangrijke mate de opgaven evenaren.

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

In het beoordelingskader van methodiek 6.0 is per meetpunt aangegeven wat minimaal noodzakelijk is om een voldoende te scoren: het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie beoordeelt in eerste instantie of de corporatie aan het ijkpunt van een 6 voldoet. Vervolgens beoordeelt de visitatiecommissie in hoeverre de corporatie in positieve of negatieve zin afwijkt van het ijkpunt. Om richting te geven aan de mate waarin de corporatie een hogere score of een lagere score krijgt, zijn in het beoordelingskader handvatten of criteria voor plus- respectievelijk minpunten aangegeven.

## Leeswijzer

Het rapport voor de maatschappelijke visitatie is opgebouwd uit drie delen:

1. Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort
2. Toelichtingen op de beoordelingen, per perspectief
3. Bijlagen bij het rapport

Het eerste deel bevat de recensie, een scorekaart, een samenvatting van de beoordeling vanuit de vier perspectieven, een korte schets van de corporatie en een terugblik op de vorige maatschappelijke visitatie.

Het tweede deel vormt het hart van het rapport: een uitgebreide toelichting op de beoordeling vanuit de vier perspectieven.

Het derde deel bevat de bijlagen bij het rapport, waaronder het position paper, de onafhankelijkheidsverklaringen, de cv's van de visitatoren, een overzicht van de betrokken personen, de bronnenlijst en een uitwerking van het perspectief 'Presteren naar Opgaven en Ambities'.

## Tot slot

De leden van de visitatiecommissie danken alle betrokkenen die een bijdrage hebben geleverd aan de maatschappelijke visitatie. In het bijzonder bedankt de visitatiecommissie Esther van Happen, beleidsadviseur van Helpt Elkander, voor de prettige samenwerking.

# Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort



## A. Recensie

Helpt Elkander is een woningcorporatie die sinds 1919 woningen realiseert, verhuurt en beheert. Het volledige woningbezit van de corporatie ligt binnen de gemeente Nuenen. Als maatschappelijk ondernemer werkt Helpt Elkander in deze gemeente aan het bieden van betaalbaar en aantrekkelijk wonen in een leefbare en duurzame woonomgeving.

Helpt Elkander is overgegaan van de verenigingsvorm naar die van een stichting. Dit is gedaan omdat de Veegwet een enorme impact had op de besluitvorming binnen Helpt Elkander als vereniging. Als gevolg van de Veegwet moest de ledenvergadering immers bepaalde besluiten van de RvT goedkeuren, hetgeen in de praktijk tot omslachtige besluitvorming zou leiden. Dit was dan ook aanleiding om aan de leden voor te stellen de vereniging om te zetten in een stichting. De leden namen dit besluit eind 2017 en de formele omzetting vond plaats in 2018. De omzetting is naar tevreden verlopen.

### Volkshuisvestelijke opgaven in Nuenen

In de position paper (bijlage 1) heeft de directeur-bestuurder de belangrijkste opgaven in Nuenen geschetst. De visitatiecommissie herkent de betreffende opgaven en ziet dat Helpt Elkander zich als dé sociale volkshuisvester van en voor de gemeente Nuenen in Noord-Brabant positioneert. Een voorbeeld is een toename van het aantal personen met een 'rugzakje' in de wijken en buurten, hetgeen invloed heeft op de leefbaarheid en andersoortige problematiek met zich meebrengt. Helpt Elkander laat daarbij haar sociale gezicht zien en zoekt samenwerking met maatschappelijke organisaties. Helpt Elkander heeft daarbij nadrukkelijk de keuze gemaakt om een Nuenense corporatie te zijn en te blijven. Dit op basis van een uitgevoerde oriëntatie naar de vraag of Helpt Elkander de opgaven 'op eigen kracht' aankan.

De mogelijkheid te fuseren of een regionale positie in te nemen, zoals door verschillende overige belanghebbenden is benoemd, zijn daarmee dus een gepasseerd station. Tegelijkertijd sluit deze keuze aan bij de wens vanuit de gemeente Nuenen om Helpt Elkander als lokaal betrokken volkshuisvester in de gemeente actief te hebben.

### Terugblik op de vorige visitatie

De toenmalige visitatiecommissie typeerde Helpt Elkander als een lokaal betrokken en ambitieuze Nuenense corporatie die veel betekende voor de gemeenschap. De investeringen en de bijbehorende risico's waren echter voor een corporatie met de omvang van Helpt Elkander dermate groot dat de investeringsruimte in een tijd van economische recessie en sectorbrede maatregelen werd gereduceerd naar nul. Al met al een zorgelijke situatie die, zonder passende maatregelen, de continuïteit van de corporatie had kunnen aantasten. Deze situatie heeft aan het einde van 2011 geresulteerd in een drastische koerswijziging en nadrukkelijke aandacht voor de interne organisatie, aldus de vorige visitatiecommissie.

De vorige visitatieperiode wordt derhalve gekenmerkt door de aandacht voor het professionaliseren van de werkorganisatie en het verbeteren en transparant maken van een aantal processen, waaronder woningtoewijzing. De keerzijde van deze ontwikkeling was, dat Helpt Elkander in deze periode met name intern gericht was en daardoor het imago heeft opgebouwd dat zij een gesloten organisatie is.

De toenmalige visitatiecommissie waardeerde de prestaties van Helpt Elkander in deze roerige tijd met (krappe) voldoende op de verschillende onderdelen. De visitatiecommissie gaf daarbij een aantal aanbevelingen. De belangrijkste aanbevelingen waren:

- Het vormgeven en uitdragen van de nieuwe missie naar en met de Nuenense gemeenschap;

- Het opstellen van een nieuw ondernemingsplan met betrokkenheid van verschillende belanghebbenden, met name huurders;
- Het versterken van de invloed op het beleid door belanghebbenden en het vormgeven van de (formele) huurdersparticipatie;
- Het inzetten op het verduurzamen van het bestaande woningbezit.

### Huidige visitatie

De (huidige) visitatiecommissie ziet dat Helpt Elkander de aanbevelingen uit de vorige visitatie voortvarend heeft opgepakt. Helpt Elkander heeft zichzelf duidelijk gepositioneerd als een Nuenense corporatie en heeft de relatie met het lokale netwerk versterkt. De belanghebbenden ervaren een veel grotere mate van betrokkenheid en waarderen de invloed op het beleid met een 'goed'. De (formele) huurdersorganisatie, Huurdersplatform Helpt Elkander, is vormgegeven en heeft, sinds de overgang van vereniging naar stichting, de positie van de voormalige leden(raad) als het ware overgenomen.

Tegelijkertijd heeft Helpt Elkander ten aanzien van het verduurzamen van het woningbezit nog stappen te maken. Helpt Elkander heeft daartoe in 2018 een duurzaamheidsvisie opgesteld en voor verschillende complexen een investering in duurzaamheid opgenomen in de MJOB 2019-2023. Met deze verduurzaming richt Helpt Elkander zich op een gemiddeld energielabel B in 2021 en daarmee op het reduceren van de woonlasten.

De visitatiecommissie ziet ook een nadrukkelijke ontwikkeling in de prestaties van Helpt Elkander. In de voorliggende visitatie scoort Helpt Elkander op het onderdeel 'Presteren naar Opgaven en Ambities' een 7,0. De visitatiecommissie waardeert met name de bijdrage die Helpt Elkander levert aan de lokale gemeenschap. Helpt Elkander is bereid om verder te kijken dan de 'stenen', samen te werken met zorg- en welzijnspartijen en mee te denken met de uitdagingen in Nuenen. De bereidheid om woonwagens en woonwagenstandplaatsen over te nemen van de gemeente Nuenen en het realiseren van zorggeschikte woningen zijn daar voorbeelden van.

De ontwikkeling in de prestaties van Helpt Elkander is het meest zichtbaar in de beoordelingen van de belanghebbenden. Zij zijn namelijk unaniem positief over de prestaties van Helpt Elkander. Opvallend zijn de beoordelingen op de onderdelen 'Relatie & Communicatie' en 'Invloed op beleid', met respectievelijk een 8,3 en een 7,3. Daar waar de corporatie in de vorige visitatie werd gekenmerkt als intern gericht en gesloten, ervaren belanghebbenden inmiddels de nabijheid en betrokkenheid die van een lokale, relatief kleine, corporatie verwacht mag worden. De visitatiecommissie spreekt waardering uit voor deze ontwikkeling.

Tegelijkertijd heeft de visitatiecommissie bij meer toekomstgerichte vragen de indruk gekregen dat op onderdelen de scherpte in de discussie ontbreekt en de partijen elkaar nog meer kunnen uitdagen. Indien dit meer vorm krijgt, zal dit bij het uitwerken van met name de gezamenlijke opgaven, zoals bijvoorbeeld de aandacht voor bijzondere doelgroepen, nog betere resultaten opleveren.

### Richting de toekomst

De visitatiecommissie waardeert de ontwikkeling die Helpt Elkander in de visitatieperiode heeft doorgemaakt. Helpt Elkander heeft de investeringscapaciteit hersteld en de organisatie verder geprofessionaliseerd. Inmiddels is sprake van een klein, maar professioneel werkapparaat dat mooie prestatie levert. De komende jaren zal Helpt Elkander daarom verder gaan investeren, onder andere in duurzaamheid en nieuwbouw. De investeringen in duurzaamheid zijn primair gemotiveerd vanuit de zorg voor de betaalbaarheid van de woonlasten. De uitdaging zal zijn om de

voorgenomen investeringen daadwerkelijk op tijd en met de juiste kwaliteit uit te voeren. Vanwege de omvang van de organisatie is dit een uitdagende taak.

Ondanks de overwegend goede prestaties ziet de visitatiecommissie een aantal verbeterpunten richting de toekomst:

- Leg bij de vermogensinzet nadrukkelijker de koppeling met de beoogde maatschappelijke effecten. De visitatiecommissie is zich ervan bewust dat de investeringen impliciet wel degelijk in het licht van de maatschappelijke opgaven worden gezien. Het expliciet(er) maken van de koppeling tussen de investering en die effecten is echter wenselijk;
- Versterk de PDCA-cyclus door vanuit de missie, de visie en de strategie SMART-geformuleerde doelstellingen op te stellen en deze herkenbaar terug te laten komen in de periodieke rapportages;
- Nodig de belanghebbenden uit om een scherpe discussie te voeren over de toekomstige opgaven in Nuenen en de verantwoordelijkheden van de verschillende partijen daarbij.

## B. Scorekaart

Perspectief	Thema 1	Thema 2	Thema 3	Thema 4	Thema 5		Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer
<b>Presteren naar Opgaven en Ambities</b>									
Prestaties in het licht van de prestatieafspraken	7,0	7,5	6,0	7,0	7,0		6,9	75%	6,9
Ambities in relatie tot de opgaven							7,0	25%	
<b>Presteren volgens Belanghebbenden</b>									
Prestaties	8,4	7,3	7,3	7,7	7,1	-	7,6	50%	7,7
Relatie en communicatie							8,3	25%	
Invloed op beleid							7,6	25%	
<b>Presteren naar Vermogen</b>									
Vermogensinzet							6,0	100%	6,0
<b>Governance van maatschappelijke presteren</b>									
Strategievorming en prestatiebestuur	Strategievorming					7,0	6,5	33%	7,0
	Prestatiebestuur					6,0			
Maatschappelijke rol raad van toezicht							7,0	33%	
Externe legitimatie en openbare verantwoording	Externe legitimatie					7,0	7,5	33%	
	Openbare verantwoording					8,0			

Thema 1: Beschikbaarheid

Thema 2: Betaalbaarheid

Thema 3: Duurzaamheid en woningkwaliteit

Thema 4: Sociaal-maatschappelijke opgaven en zorg

Thema 5: Leefbaarheid, veiligheid en maatschappelijke vastgoed

## C. Samenvatting

Helpt Elkander krijgt de volgende beoordelingen voor de verschillende perspectieven van de maatschappelijke visitatie.

Tabel 1 Beoordeling

Perspectief	Eindcijfer
Presteren naar Opgaven en Ambities	6,9
Presteren volgens Belanghebbenden	7,7
Presteren naar Vermogen	6,0
Governance van maatschappelijk presteren	7,0

### Presteren naar Opgaven en Ambities

**6,9** Helpt Elkander heeft ruim voldoende gepresteerd bij het uitwerken van de opgaven. De prestaties op het gebied van betaalbaarheid springen hier positief in het oog. De corporatie zet zich conform afspraken in voor de beschikbaarheid van sociale huurwoningen, sociaal-maatschappelijke opgaven en zorg ten aanzien van de leefbaarheid, veiligheid en maatschappelijk vastgoed. De prestaties op het gebied van duurzaamheid en woningkwaliteit blijven echter achter.

### Presteren volgens Belanghebbenden

**7,7** De belanghebbenden zijn over het algemeen zeer tevreden over de prestaties van Helpt Elkander. De inspanningen ten behoeve van de beschikbaarheid van sociale huurwoningen en de prestaties ten aanzien van sociaal-maatschappelijke opgaven springen daarbij positief in het oog. De belanghebbenden zijn daarnaast erg tevreden over de relatie en communicatie met Helpt Elkander en over de invloed die zij hebben op het beleid. Wel is er de behoefte om meer gezamenlijk op te trekken bij het inventariseren van ontwikkelingen en kansen. Helpt Elkander dient in de ogen van de overige belanghebbenden ook goed na te denken over de vraag of zij een lokaal opererende corporatie wil blijven.

### Presteren naar Vermogen

**6,0** De visitatiecommissie is van mening dat Helpt Elkander voldoende presteert naar vermogen. Helpt Elkander heeft de inzet van haar vermogen passend bij de externe opgaven en financiële ruimte verantwoord. Bij haar vermogensbesluiten spelen maatschappelijke overwegingen een duidelijke en belangrijke rol. De visitatiecommissie ziet echter ook ruimte voor verbetering bij het duidelijker aanbrengen van de maatschappelijke aspecten bij investeringsbeslissingen. Helpt Elkander neemt bij haar investeringsbeslissingen de maatschappelijke effecten mee, maar kan deze duidelijker en prominenter in de schriftelijke onderbouwing van de beslissing opnemen.

### Governance van maatschappelijk presteren

**7,0** Helpt Elkander scoort ruim voldoende voor strategievorming vanwege de gestructureerde vertaling van de missie en visie naar doelstellingen en activiteiten in de jaarplannen. Daarnaast vindt voldoende sturing plaats op de prestaties. De visitatiecommissie waardeert de grote mate waarin de RvT betrokkenheid toont bij het meenemen van de lokale opgaven in de besluitvorming en de actieve wijze waarop het toezicht wordt bewaakt op de uitvoering van de maatschappelijke opgaven. Helpt Elkander organiseert daarnaast de externe legitimering op gestructureerde wijze en is actief in het lokale netwerk. De visitatiecommissie waardeert de ontwikkeling van een infographic, waarmee belanghebbenden eenvoudig inzicht wordt gegeven in de prestaties van het betreffende jaar.

## D. Korte schets van de corporatie

### Werkgebied

Helpt Elkander is een woningcorporatie die sinds 1919 woningen realiseert, verhuurt en beheert. Het volledige woningbezit van de corporatie ligt binnen de gemeente Nuenen. Als maatschappelijk ondernemer werkt Helpt Elkander in deze gemeente aan het bieden van betaalbaar en aantrekkelijk wonen in een leefbare en duurzame woonomgeving. Naast Helpt Elkander zijn ook Woonbedrijf Eindhoven en Woonzorg Nederland actief in Nuenen.

In Nuenen is tot en met 2017 sprake van groei van de bevolking en daarna van een lichte afname. Ook is in Nuenen sprake van vergrijzing en neemt het aandeel jongeren af. In 2030 is 33,3 % van de bevolking ouder dan 65 jaar (en 16,9% zelfs ouder dan 75 jaar). De vergrijzing zal in 2040 op zijn top zijn.

### Woningbezit

Helpt Elkander had in 2018 zo'n 1.360 woningen in haar bezit. Vergeleken met het landelijk gemiddelde van 40,4% heeft de corporatie met 52,1% een relatief groot aandeel eengezinswoningen. Uit woningbehoefteonderzoek blijkt dat met name behoefte is aan woningen voor één- en tweepersoonshuishoudens. Helpt Elkander heeft haar transitieopgave goed in beeld en houdt daar onder meer rekening mee in de woningbouwprogrammering.

Tabel 2 Woningbezit

Type woningen	Helpt Elkander	Landelijk
Eengezinswoningen	52,1%	40,4%
Meergezinswoningbouw zonder lift t/m 4 lagen	28,6%	25,5%
Meergezinswoningbouw met lift	19,2%	14,9%
Hoogbouw	-	12,4%
Onzelfstandige overige wooneenheden	-	6,8%
<b>Totaal</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

Bron: CiP (2017), Helpt Elkander, Aedes

De gemiddelde huursom voor sociale huurwoningen van Helpt Elkander was in 2017 €552. De huurprijs ligt gemiddeld op 68,6% van de maximaal toegestane huur. De gemiddelde huurprijs ligt daarmee boven het landelijk gemiddelde van €516. Van het woningbezit valt 81,0% van de huurwoningen in bezit van Helpt Elkander in de categorie goedkoop-betaalbaar. Landelijk ligt het aandeel goedkope en betaalbare woningen op 82,8%.

### Organisatiestructuur

Helpt Elkander heeft een eenhoofdig bestuur. De bestuurder is verantwoordelijk voor de dagelijkse gang van zaken en geeft leiding aan de organisatie. De Raad van Toezicht bestaat uit drie leden en houdt toezicht op het bestuur. De taken zijn deels statutair vastgelegd. Helpt Elkander bestaat organisatorisch uit een directeur-bestuurder en drie teams. Binnen de teams 'Beleid en Ondersteuning', 'Klant en Markt' en 'Financiën' werken in totaal dertien medewerkers. Dit is 11,5 fte.

## **Deel 2: Toelichtingen op de beoordelingen, per perspectief**





# 1 Presteren naar Opgaven en Ambities



## 1.1 Inleiding

Het eerste perspectief vanwaaruit het presteren van Helpt Elkander wordt beoordeeld is 'Presteren naar Opgaven en Ambities'. De visitatiecommissie beoordeelt de feitelijke maatschappelijke prestaties in de afgelopen vier jaar primair in het licht van de prestatieafspraken zoals die zijn vastgesteld in het lokale (tripartite) overleg met de lokale overheid en de huurdersorganisatie(s). De prestatieafspraken zijn aangevuld met de landelijk geldende toewijzingsregels en de afspraken over het verbeteren van de energieprestatie.

## 1.2 Beoordeling door visitatiecommissie

De onderstaande tabel geeft de beoordeling vanuit het perspectief 'Presteren naar Opgaven en Ambities' weer. In de volgende paragrafen wordt een toelichting gegeven op de beoordeling.

Tabel 1.1 Presteren naar Opgaven en Ambities

Perspectief	Thema 1	Thema 2	Thema 3	Thema 4	Thema 5	Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer
<b>Perspectief 1: Presteren naar Opgaven en Ambities</b>								
Prestaties in het licht van de prestatieafspraken	7,0	7,5	6,3	7,3	7,0	6,9	75%	6,9
Ambities in relatie tot de opgaven						7,0	25%	

Thema 1: Beschikbaarheid

Thema 2: Betaalbaarheid

Thema 3: Duurzaamheid en woningkwaliteit

Thema 4: Sociaal-maatschappelijke opgaven en zorg

Thema 5: Leefbaarheid, veiligheid en maatschappelijke vastgoed

## 1.3 Beschrijving van de prestatieafspraken

Helpt Elkander heeft in het verleden voor de periode van 2007 tot en met 2012 prestatieafspraken gemaakt met de gemeente Nuenen op een breed aantal onderwerpen. Door gewijzigde omstandigheden, zoals de economische recessie, de gewijzigde regelgeving, de sectorbrede maatregelen (bijvoorbeeld verhuurdersheffing) en de verhoging van bestaande uitgaven (bijvoorbeeld OZB) zijn destijds niet alle prestatieafspraken gerealiseerd, bijvoorbeeld die ten aanzien maatschappelijk vastgoed. Aan het begin van 2016 bereikten de gemeente Nuenen en Helpt Elkander een akkoord op hoofdlijnen over de afwikkeling van de prestatieafspraken 2007-2012 en een aantal daarmee samenhangende overeenkomsten. Het akkoord op hoofdlijnen is in de loop van 2016 verder uitgewerkt in een vaststellingsovereenkomst, die met name de juridische afwikkeling van transacties verzorgde.

Na het afwikkelen van de prestatieafspraken 2007-2012 tussen de gemeente en Helpt Elkander zijn de partijen in 2016 gekomen tot het opstellen van nieuwe prestatieafspraken voor de periode van 2017 tot en met 2020.

## Prestatieafspraken in de gemeente Nuenen

In de Prestatieafspraken Nuenen 2017 tot en met 2020 zijn zogenaamde kaderafspraken vastgelegd die de gemeente Nuenen, de woningcorporaties Helpt Elkander, Woonbedrijf en Wooninc. en de huurdersorganisaties met elkaar hebben gemaakt. De afspraken gelden vanaf 2017. De partijen hebben afspraken gemaakt over de volgende thema's:

1. Organisatie en samenwerking;
2. Beschikbaarheid;
3. Betaalbaarheid;
4. Duurzaamheid en woningkwaliteit;
5. Sociaal-maatschappelijke opgaven;
6. Leefbaarheid, veiligheid en maatschappelijk vastgoed.

De kaderafspraken over deze thema's zijn door de betrokken partijen vervolgens jaarlijks nader uitgewerkt in de jaarlijkse prestatieafspraken.

Voor 2017 gold het ondernemingsplan 2016-2018 als leidraad voor het eigen beleid. Hierin lag de focus op het beheren van woningen, het verbeteren en duidelijker maken van de relatie met de gemeente en het op orde brengen van de eigen organisatie.

### 1.4 Beoordeling van de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces

De kwaliteit van de prestatieafspraken wordt apart besproken. De visitatiecommissie geeft aan de hand van een aantal criteria een beschouwing van de kwaliteit en zo mogelijk het proces van de prestatieafspraken.

De visitatiecommissie concludeert dat de prestatieafspraken met de gemeente Nuenen compleet zijn. De gemaakte afspraken zijn voldoende SMART geformuleerd en sluiten aan op het regionale en landelijke beleid en op de lokale opgaven. De prestatieafspraken zijn tot stand gekomen in overleg met verschillende partijen, waaronder de gemeente, de woningcorporaties en hun huurdersorganisaties. De verschillende betrokken partijen hebben de onderlinge verwachtingen in de prestatieafspraken helder geformuleerd. Voor alle gemaakte prestatieafspraken is een uitvoeringsverantwoordelijke partij overeengekomen. De prestatieafspraken hebben hierdoor een wederkerig karakter.

Omdat de gemeente Nuenen en Helpt Elkander over een relatief kleine werkorganisatie beschikken en er voor het eerst sinds de herziene Woningwet prestatieafspraken werden gemaakt, is ervoor gekozen een tussenpartij in te schakelen om het proces en de kwaliteit van de prestatieafspraken te bevorderen. De gemeente, Helpt Elkander, het huurdersplatform en de betrokken partijen zijn tevreden over het proces dat hieruit volgde. De gemaakte prestatieafspraken dragen eraan bij dat Helpt Elkander weer in staat is om vooruit te kijken. Voor de volgende prestatieafspraken geeft dat Helpt Elkander de gelegenheid om scherpere te creëren en focus aan te brengen met ambitieuzere doelstellingen.

Om de scherpere en actualiteit in de (discussie met betrekking tot) de prestatieafspraken te versterken is de cyclus van het opstellen van prestatieafspraken aangepast. In plaats van het opstellen van kaderafspraken voor een aantal jaar, worden met ingang van 2020 jaarlijkse prestatieafspraken gemaakt tegen de achtergrond van 'een doorkijkje' naar de vier jaren erna. Daarbij hebben de betrokken partijen meer gelegenheid om nadrukkelijker naar de continu veranderende wereld te kijken. In het bod voor de nieuwe prestatieafspraken legt Helpt Elkander reeds nadrukkelijker de koppeling met de ontwikkelingen en de opgaven in het werkgebied.

Vanaf het opstellen van de prestatieafspraken 2019 was tevens de in 2018 opgerichte bewonersvertegenwoordiging van de Nuenense woonwageneigenaren (Vereniging woonwageneigenaren) betrokken.

De visitatiecommissie beschouwt de overgang naar jaarlijkse prestatieafspraken als positief en passend bij de ontwikkelingen. De uitbreiding van het aantal betrokken partijen en de aandacht voor meer scherpheid in de discussie tussen de partijen in de lokale driehoek wordt door de visitatiecommissie eveneens toegejuicht.

## 1.5 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties in relatie tot de prestatieafspraken

De prestaties van de corporatie worden geordend op basis van de onderwerpen of thema's zoals die in de lokale prestatieafspraken zijn benoemd. De visitatiecommissie is voor wat betreft de ordening van de prestatieafspraken uitgegaan van de thema's in de prestatieafspraken met gemeente Nuenen.

### 1.5.1 Beschikbaarheid

**7,0**

**De visitatiecommissie oordeelt dat Helpt Elkander zich ruim voldoende heeft ingezet voor de beschikbaarheid van sociale huurwoningen. Met name de beschikbaarheid is een belangrijke opgave in de regio, aangezien er relatief weinig beschikbare ruimte is. Helpt Elkander heeft zich de afgelopen jaren ingezet voor de voorbereiding van projecten om de beschikbaarheid van sociale huurwoningen te vergroten. Daarnaast zijn er conform afspraken woningen verkocht en biedt de corporatie inzicht in het woningaanbod voor huurders door aansluiting op het woonruimteveerdeelsysteem Wooniezie.**

#### *Helpt Elkander heeft plannen in voorbereiding om de woningvoorraad uit te breiden*

De gemeente Nuenen heeft in de prestatieafspraken 2017-2020 met de woningcorporaties in de gemeente afgesproken dat het aantal huurwoningen in de sociale sector per saldo niet zou afnemen in de periode 2017 tot 2020. Een groei van de voorraad sociale huurwoningen is namelijk wenselijk, met name meer aanbod van kleinere, goedkope woningen voor één of tweepersoonshuishoudens.

Het bezit van Helpt Elkander is in de periode 2015 tot 2018 licht afgenomen van 1.370 tot 1.359 woningen. Helpt Elkander heeft in de periode van 2015 tot en met 2018 geen nieuwbouw gerealiseerd. De corporatie heeft echter wel plannen uitgewerkt voor het toevoegen van appartementen die geschikt zijn voor kleine(re) huishoudens met een huurprijs tot de laagste aftoppingsgrens. Daarbij wordt rekening gehouden met een groei van circa 25% van het aantal woningen. Als gevolg van deze plannen zal de woningvoorraad in de periode 2017 tot 2020 toenemen.

In 2017 is bijvoorbeeld gestart met de plannen voor de ontwikkeling van 20 appartementen op de locatie Vincent van Goghstraat en de locatie Bergvinkhof. Aan het begin van 2019 zijn de appartementen opgeleverd. In 2018 is Helpt Elkander, in overeenstemming met de prestatieafspraken, met de gemeente op zoek gegaan naar mogelijkheden om de locatie Wederikdreef binnen de ruimtelijke kaders optimaal te benutten. Daarnaast heeft Helpt Elkander een overzicht van de huidige situatie en de mogelijkheden van het complex 'Vinkenhofjes' gemaakt. De Vinkenhofjes is een geschikte locatie voor uitbreiding van de voorraad, geschikt voor één- en tweepersoonshuishoudens, en voor verduurzaming van de voorraad. In 2019 wordt een strategische keuze gemaakt voor wat betreft de toekomst van de Vinkenhofjes.

Omdat voor oplevering van de in 2019 opgeleverde woningen voorbereidende werkzaamheden in de visitatieperiode vooraf zijn gegaan, heeft de visitatiecommissie dit onderdeel met een ruim voldoende beoordeeld.

#### *Helpt Elkander heeft conform afspraken woningen verkocht*

Helpt Elkander heeft afspraken gemaakt over de verkoop van woningen. In 2017 en 2018 zou de corporatie jaarlijks maximaal 3 woningen verkopen. Zoals in de prestatieafspraken voor 2018 overeengekomen hanteert HE een terughoudend verkoopbeleid. Bij vrijkomende woningen die op de verkooplijst staan maakt Helpt Elkander daarom een zorgvuldige afweging om de woning wel of niet te koop aan te bieden. Helpt Elkander informeert de gemeente over de verkooplijst. Helpt Elkander heeft in overeenstemming met de prestatieafspraken in 2017 en 2018 in totaal 6 woningen verkocht.

#### *Helpt Elkander zorgt voor inzicht in woningaanbod*

Helpt Elkander heeft afgesproken zorg te dragen voor een eenvoudig en transparant inzicht in het woningaanbod voor huurders. Om het inzicht te vergroten is Helpt Elkander aangesloten bij Wooniezie, het woonruimteverdeelsysteem voor de Metropoolregio Eindhoven..

### 1.5.2 Betaalbaarheid

**7,5**

**De visitatiecommissie oordeelt dat Helpt Elkander zich ruim voldoende heeft ingezet voor de betaalbaarheid van sociale huurwoningen. Helpt Elkander heeft conform de regels woningen toegewezen, voert een gematigd huurbeleid en zet zich in voor voldoende woningen in verschillende prijsklassen. Helpt Elkander zet zich daarnaast actief in om huurachterstanden en uitzettingen te voorkomen.**

#### *Helpt Elkander voert een gematigd huurbeleid*

De gemeente Nuenen heeft met de woningcorporaties afgesproken dat de corporaties in de periode 2017 tot 2020 een gematigd huurbeleid voeren. Vanaf 2017 geldt de huursombenadering. Het totaal aan huurstijgingen bij woningcorporaties - de huursom - mocht in 2017 niet hoger zijn dan gemiddeld 1,3 procent (inflatie + 1%). Dat is inclusief het optrekken of verlagen van de huur na een verhuizing (huurharmonisatie). De huurstijging bij individuele huurders kan hoger of lager zijn, mede afhankelijk van het inkomen. In onderstaande tabel is de gemiddelde huurverhoging per jaar te zien.

**Tabel 1.2 Gemiddelde huurverhoging per jaar**

Jaar	Gemiddelde huurverhoging (%)
2015	2,7%
2016	1,4%
2017	0,8%
2018	1,7%

Naast het matigen van de huurverhoging zet Helpt Elkander in op het verlagen van de woonlasten door middel van het doorvoeren van energiebesparende maatregelen. De energiebesparende maatregelen worden niet doorberekend aan de huurders (zie thema 'duurzaamheid en woningkwaliteit').

#### *Helpt Elkander zet zich in voor voldoende aandeel woningen in diverse huurprijsklassen*

Helpt Elkander heeft, in overeenstemming met de prestatieafspraken, haar streefhuurbeleid herzien, met als doel het op lange termijn behouden van een voldoende aandeel woningen in de verschillende huurprijsklassen. Helpt Elkander heeft per 1 juli 2018 een nieuw streefhuurbeleid

ingevoerd, waarbij de focus nadrukkelijk ligt op de betaalbaarheid: 90% van de woningen heeft een streefhuur onder de aftoppingsgrenzen.

Helpt Elkander heeft voldoende betaalbare woningen voor de primaire doelgroep: huishoudens met recht op huurtoeslag en huishoudens met een inkomen tot € 36.798 per jaar. Aan het einde van 2018 heeft 98,16% van de huurwoningen een huurprijs tot en met de maximale huurtoeslaggrens van € 710,68 en 83,14% heeft een huurprijs van onder de aftoppingsgrens van € 640,14 (drie- en meerpersoonshuishoudens).

Een verdere onderverdeling van de voorraad geeft het volgende beeld:

- 49% heeft een streefhuurprijs onder de laagste aftoppingsgrens € 592,55
- 23% heeft een streefhuurprijs tussen €592,55 (laagste aftoppingsgrens) en € 635,05 (hoogste aftoppingsgrens)
- 27% heeft een streefhuurprijs tussen € 635,05 - € 710,68 (liberalisatiegrens)
- 1% heeft een streefhuurprijs boven € 710,68

#### *Helpt Elkander zet zich in voor het voorkomen van betalingsachterstanden*

De corporaties in Nuenen hebben afgesproken zich actief in te zetten om betalingsproblemen bij huurders zo vroeg mogelijk te signaleren, bijvoorbeeld via het leggen van persoonlijk contact met de betreffende huurder (huisbezoek).

Helpt Elkander voert actief beleid om betalingsachterstanden te voorkomen. De medewerkers van de afdeling financiën signaleren betalingsproblemen tijdig en bieden huurders een betalingsregeling aan. Helpt Elkander heeft een overleg met het Centrum Maatschappelijke Deelname (CMD) van de gemeente en de overige corporaties in Nuenen opgestart om werkafspraken te maken over de werkwijze bij preventie en signalering van huurachterstanden. In 2019 worden deze afspraken nader geconcretiseerd en vastgelegd in een convenant.

#### *Helpt Elkander zet zich in voor het voorkomen van huisuitzettingen*

De corporaties in Nuenen kijken daarnaast bij ieder vonnis tot ontruiming op basis van huurachterstand of er toch nog een reële kans op betaalafspraken is. In ieder geval geven de corporaties de huurder een laatste-kans-overeenkomst.

Helpt Elkander vindt het belangrijk om zoveel mogelijk huisuitzettingen te voorkomen. Op het moment dat er een ontruimingsvonnis is in verband met huurachterstand bekijkt Helpt Elkander of het mogelijk is de huurder een 'laatste kans'-overeenkomst aan te bieden. In dat geval wordt het ontruimingsvonnis niet tot uitvoering gebracht, maar krijgt de huurder nog een laatste kans om een regeling te treffen en de huur te betalen onder strikte voorwaarden. Zodra de huurder de voorwaarden niet nakomt, wordt alsnog de ontruiming in gang gezet. In 2018 heeft Helpt Elkander één 'laatste-kans'-overeenkomst afgesloten.

#### *Helpt Elkander wijst woningen toe conform de regels*

Volgend uit de Europese wetgeving moeten woningcorporaties tenminste 90% van de vrijkomende sociale huurwoningen (met een huurprijs tot € 710,68) toewijzen aan de primaire doelgroep. Per 1 januari 2016 moet jaarlijks tenminste 80% van de vrijkomende sociale huurwoningen toegewezen worden aan huishoudens met een inkomen beneden € 36.798 (prijsspeil 2017). Daarnaast mogen corporaties tot 2021 10% van de vrijkomende woningen toewijzen aan huishoudens met een inkomen tussen € 36.798 en € 41.056 (prijsspeil 2017). Deze 10% kan echter ook worden toegewezen aan huishoudens met een inkomen onder de € 36.798. De overige, maximaal 10% van de vrijkomende woningen, mogen woningcorporaties vrij toewijzen.

Helpt Elkander heeft in de periode van 2015 tot en met 2018 jaarlijks in overeenstemming met de Staatssteunregeling toegewezen, zoals te zien in onderstaande tabel.

**Tabel 1.3 Percentage toegewezen huurwoningen aan de primaire doelgroep**

Jaar	Toegewezen huurwoningen (%)
2015	98,8%
2016	98,9%
2017	99,0%
2018	98,9%

Volgens de Nederlandse wetgeving moeten woningcorporaties per 1 januari 2016 woningen passend toewijzen: tenminste 95% van de huishoudens die recht hebben op huurtoeslag moeten een passende woning met een rekenhuur onder de aftoppingsgrens toegewezen krijgen. Voor een- en tweepersoonshuishoudens is de rekenhuur € 597,30. Voor drie- en meerpersoonshuishoudens is de rekenhuur € 640,14 (prijspeil 2018). Helpt Elkander heeft jaarlijks volgens regelgeving woningen passend toegewezen, zoals te zien in onderstaande tabel.

**Tabel 1.4 Percentage passend toegewezen huurwoningen**

Jaar	Passend toegewezen (%)
2015	n.v.t.
2016	98%
2017	98%
2018	99%

### 1.5.3 Duurzaamheid en woningkwaliteit

**6,0** De visitatiecommissie oordeelt dat Helpt Elkander zich voldoende heeft ingespannen voor de duurzaamheid en woningkwaliteit. De corporatie loopt achter op de verduurzamingsopgave, maar heeft een visie en planning opgesteld om deze opgave alsnog te realiseren. Helpt Elkander biedt huurders daarnaast mogelijkheden voor maatwerk wanneer kwaliteitsverbetering van de woning gewenst is. Ook zet de corporatie zich in om inzicht te krijgen in de asbestopgave.

#### *Helpt Elkander heeft nog een opgave om het woningbezit te verduurzamen*

Helpt Elkander staat, evenals andere woningcorporaties, voor de opgave om het woningbezit op gemiddeld label B (energie-index 1,2 – 1,4) te krijgen in 2021, in overeenstemming met het Convenant Energiebesparing Huursector. De opgave is dat ingezet wordt op verduurzaming en kwaliteitsverbetering van de bestaande woningvoorraad, met de focus op betaalbaarheid. Uitgangspunt is daarbij een betaalbare kwaliteitsverbetering, door te zoeken naar een optimum tussen enerzijds noodzakelijke kwaliteitsverbetering voor wooncomfort en anderzijds verduurzaming. De gemiddelde energie-index van het woningbezit van Helpt Elkander bedroeg:

**Tabel 1.5 Gemiddelde energie-index van het woningbezit**

Jaartal	Gemiddelde energie-index
2015	1,53
2016	1,53
2017	1,52
2018	1,52

Aan het einde van 2017 was de gemiddelde energie-index iets gedaald, van 1,53 naar 1,52. De daling komt voort uit de verkoop van een aantal woningen. Helpt Elkander loopt achter met het

uitwerken van het plan van aanpak en het inventariseren van de benodigde energetische maatregelen om de ambitie te volbrengen. Helpt Elkander voert energiebesparende maatregelen uit, maar rekent de maatregelen niet door aan de huurder.

Helpt Elkander heeft in 2018 echter wel een duurzaamheidsvisie opgesteld en voor verschillende complexen een investering in duurzaamheid opgenomen in de meerjarenonderhoudsbegroting (MJOB) 2019-2023. Met deze verduurzaming richt Helpt Elkander zich op een gemiddeld energielabel B in 2021. Vanaf 2019 wordt gestart met diverse werkzaamheden waarbij de focus ligt op verbetering van de isolatie.

#### *Helpt Elkander biedt maatwerk indien een huurder kwaliteitsverbetering van de woning wenst*

Helpt Elkander vindt het belangrijk om haar huurders keuzevrijheid te bieden. Indien een huurder een kwaliteitsverbetering van zijn woning wenst, kan hij hiertoe een verzoek indienen bij Helpt Elkander. Hierbij gaat het bijvoorbeeld om het plaatsen van een dakkapel of isolatiewerkzaamheden. Indien Helpt Elkander met de verbetering en de huurder met de daarbij behorende huurprijsaanpassing akkoord gaan, voert Helpt Elkander de woningverbetering uit. Helpt Elkander krijgt jaarlijks verzoeken voor woningverbeteringen. In 2018 heeft Helpt Elkander bijvoorbeeld acht verzoeken binnen gekregen en op verzoek van zes huurders daadwerkelijk woningverbeteringen aangebracht in de vorm van isolatiemaatregelen en het plaatsen van dakramen.

#### *Helpt Elkander inventariseert de asbestopgave*

Helpt Elkander heeft afgesproken om in de periode van 2018 tot en met 2020 asbestsanering uit te voeren in combinatie met onderhoudswerkzaamheden. Helpt Elkander heeft in 2016 op basis van een steekproef een asbestinventarisatie laten uitvoeren in de woningen die voor 1994 gebouwd zijn. Tijdens deze asbestinventarisatie is bepaald of er asbest aanwezig is, om wat voor soort asbest het gaat en in hoeverre dit risico's met zich meebrengt. Helaas leverde deze steekproef niet voldoende informatie voor onder andere een goede vertaling in het onderhoudsprogramma en om de huurders te informeren. Daarom besloot Helpt Elkander in 2018 om aanvullend op de steekproef alle woningen, gebouwd voor 1994, individueel te laten inventariseren. De inventarisaties zijn gestart in 2018 en lopen door tot 2022.

#### 1.5.4 *Sociaal-maatschappelijke opgaven en zorg*

**7,0**

**Helpt Elkander heeft ten aanzien van sociaal-maatschappelijke opgaven en zorg ruim voldoende gepresteerd. Ondanks het geringe aantal beschikbare sociale huurwoningen in de gemeente Nuenen zet de corporatie zich in voor de huisvesting van statushouders en de toewijzing van urgent woningzoekenden. Ook zet de corporatie zich in voor de overname van woonwagens en standplaatsen.**

#### *Helpt Elkander heeft conform afspraken woningen toegewezen aan urgent woningzoekenden*

De gemeente Nuenen heeft een huisvestingsverordening voor mensen die in een kwetsbare positie terechtkomen en ondersteuning nodig hebben in het vinden van passende huisvesting. Het is een vangnet in de vorm van een urgentieregeling die vanaf januari 2016 geldt in de negen gemeenten binnen het Stedelijk Gebied Eindhoven (SGE). Als uitgangspunt geldt dat 75% van de vrijkomende woningen wordt toegewezen aan regulier woningzoekenden en 25% aan urgent woningzoekenden. Daarbij is afgesproken dat dit gemonitord wordt en dat zonodig maatregelen worden genomen om een rechtvaardige verdeling van woningen in de huurvoorraad te bewerkstelligen. Helpt Elkander heeft jaarlijks conform afspraken woningen toegewezen aan urgent woningzoekenden.



### *Helpt Elkander draagt goed bij aan de opgave voor de huisvesting van statushouders*

Samen met Helpt Elkander en Woonbedrijf maakt de gemeente een doorvertaling van het regionale taskforceplan naar een concreet projectplan voor de huisvesting van statushouders. Helpt Elkander draagt naar rato bij aan de huisvesting van statushouders in Nuenen. In onderstaande tabel is de jaarlijkse taakstelling en de bijdrage van Helpt Elkander te zien.

**Tabel 1.6 Jaarlijkse taakstelling en bijdrage voor de huisvesting van statushouders**

Jaartal	Taakstelling	Bijdrage Helpt Elkander
2015	45	33
2016	58	26
2017	69	27
2018	40	33

De gemeente Nuenen heeft in relatie tot het geringe aandeel sociale huurwoningen een forse taakstelling in het huisvesten van statushouders en daarin ook een flinke achterstand opgelopen de afgelopen jaren. Om deze achterstand in te lopen en te voldoen aan de nieuwe taakstelling is in 2017 en 2018 in samenwerking met corporaties gezocht naar alternatieven en zijn ook gemeentelijke huurpanden ingezet. Tevens heeft Helpt Elkander een extra inzet gedaan om de achterstand weg te werken.

### *Helpt Elkander huisvest zoals afgesproken personen via DOOR!*

Helpt Elkander heeft in 2017 afgesproken de mogelijkheden voor samenwerking en deelname aan DOOR! te onderzoeken. DOOR! betreft een samenwerking tussen corporaties in Eindhoven, Valkenswaard en Nuenen en diverse zorg- en maatschappelijke instellingen. Mensen die vanuit een instelling doorstromen naar een zelfstandige woning, maar daarbij wel begeleiding nodig hebben, worden via DOOR! gehuisvest. Door de aansluiting bij dit samenwerkingsverband kan Helpt Elkander ook deze doelgroep passende huisvesting bieden. Voor 2018 is afgesproken dat Helpt Elkander twee personen die uitstromen naar een zelfstandige woning zou huisvesten. In 2018 zijn in totaal twee personen die uitstromen door Helpt Elkander gehuisvest.

### *Helpt Elkander werkt aan de overname van woonwagens en standplaatsen*

De gemeente Nuenen en Helpt Elkander werken in 2017 aan de voorbereiding van de overdracht van woonwagens en standplaatsen op de locaties Bosweg en Kremerbos van de gemeente aan Helpt Elkander. Helpt Elkander is in overleg met de gemeente en de bewoners van de woonwagens over de overdracht. Helpt Elkander verwacht in 2020 de overname van 34 standplaatsen en 20 woonwagens van de gemeente Nuenen af te ronden.

#### 1.5.5 *Leefbaarheid, veiligheid en maatschappelijk vastgoed*

**7,0** **Helpt Elkander heeft ten aanzien van leefbaarheid, veiligheid en maatschappelijk vastgoed ruim voldoende gepresteerd. Helpt Elkander zet zich in voor de leefbaarheid in de gemeente Nuenen en betreft hierbij ook huurders en betrokken (zorg)partijen. Samen met andere corporaties in de regio wordt daarnaast geïnvesteerd in buurtbemiddeling. Ook maakt Helpt Elkander met andere corporaties en met de gemeente afspraken over veiligheid en over gegevensdeling en dringt aan op het gebruikmaken van een specifiek convenant op dat vlak.**

### *Helpt Elkander betreft huurders bij initiatieven ten behoeve van de leefbaarheid*

De corporaties zijn met de gemeente overeengekomen initiatieven van huurders op het vlak van leefbaarheid indien mogelijk te ondersteunen. Hierbij geldt wel dat de bewonersactiviteiten ten goede moeten komen aan de huurders van de betreffende corporatie en een bijdrage moeten leveren aan het 'schoon, heel en veilig' houden van het wooncomplex of de buurt.

Zoals afgesproken met de gemeenten vormen de bewonersinitiatieven binnen Nuenen de basis om bij te dragen aan verbetering van leefbaarheid in wonen en welzijn. Helpt Elkander betreft haar huurders bij de ontwikkeling van haar beleid.

Helpt Elkander investeert in de leefbaarheid van wijken en buurten. Dit heeft zij gedaan door bijvoorbeeld onderhoudsuitgaven ten behoeve van de leefbaarheid en investeringen in dienst van de leefbaarheid bij nieuwbouw van maatschappelijk vastgoed.

#### *Helpt Elkander zet zich in voor buurtbemiddeling*

In Nuenen en Geldrop-Mierlo is mede op initiatief van Helpt Elkander buurtbemiddeling opgestart, waarbij vrijwilligers zijn opgeleid tot buurtbemiddelaar. De aangesloten corporaties zetten zich in voor buurtbemiddelingstrajecten. In de twee gemeenten zijn 52 casussen in 2018 opgepakt met een succesrange van 67,4%. Bij acht casussen waren huurders van Helpt Elkander betrokken.

#### *Helpt Elkander zet zich in voor de veiligheid*

De gemeente Nuenen heeft met corporaties en huurdersorganisaties afgesproken een veiligheidsmonitor uit te voeren, op basis waarvan de veiligheid op wijkniveau in kaart wordt gebracht. De gemeente, de corporaties en de huurdersorganisaties bespreken gezamenlijk de uitkomsten hiervan en bepalen op basis van de uitkomsten de aanpak. In 2018 zijn de resultaten van de veiligheidsmonitor bekend geworden, waarna prioriteiten zijn vastgesteld in de kadernota Veiligheid.

Daarnaast is Helpt Elkander aangesloten bij het Zorg- en Veiligheidshuis Brabant-Zuidoost. Hierdoor is geborgd dat ook in complexe situaties adequate zorg- en veiligheid kan worden geleverd.

#### *Helpt Elkander sluit zich in het kader van privacy aan bij het convenant gegevensdeling*

In 2018 hebben de corporaties aangegeven dringend behoefte te hebben aan een convenant gegevensdeling. In MRE-verband ligt inmiddels een concept dat is getoetst door het College Bescherming Persoonsgegevens. De corporaties staan achter dit convenant en verzoeken de gemeente of deze bij opstellen van het convenant, het MRE-convenant als uitgangspunt/grondslag wil nemen. De gemeente heeft het convenant in ontwikkeling.

Het verzoek is gedaan omdat is afgesproken dat de gemeente, woningcorporaties en de betrokken huurdersorganisaties zich inspannen om zelf ook een convenant te sluiten in het kader van privacy voor het uitwisselen van informatie over klanten. Het doel is te kunnen komen tot een sluitende aanpak, inclusief goede, actuele protocollen en convenanten voor de aanpak van woonfraude, ondermijning, woonoverlast en verwarde personen.

## 1.6 Beschrijving van de ambities

Helpt Elkander heeft haar ambities voor maatschappelijk presteren vastgelegd in een ondernemingsplan 2016-2018. Het vorige ondernemingsplan 'Maatschappelijke en duurzaam actief' liep van de periode van 2010 tot en met 2012.

Aan het einde van 2011 werd duidelijk dat er door de politieke ontwikkelingen en de beperktere financiële mogelijkheden van Helpt Elkander een eind kwam aan de investeringsmogelijkheden. Helpt Elkander heeft hierdoor haar voorgenomen investeringen moeten stopzetten of annuleren. Deze noodzakelijke wijzigingen werden gecommuniceerd met de gemeenten, maar zijn niet formeel

vastgelegd in bijvoorbeeld aangepaste prestatieafspraken. Ook vond een directiewisseling plaats en kwam er een proces op gang om de interne organisatie te professionaliseren. De administratieve organisatie, de processen en de PDCA cyclus werden hierbij verbeterd. Na 2012 is geen nieuw ondernemingsplan ontwikkeld, maar is voor de jaren 2013 t/m 2015 gewerkt met jaarplannen, een meerjarenbegroting en activiteitenplannen.

Als gevolg van de hiervoor beschreven situatie heeft Helpt Elkander in de periode 2012 tot en met 2015 voornamelijk zich op interne ambities gericht om bijvoorbeeld de interne organisatie te versterken en de financiële situatie te verbeteren.

### Ondernemingsplan 2016 t/m 2018

Helpt Elkander heeft in 2015 het ondernemingsplan 'Samen vooruit' vastgesteld, voor de periode van 2016 tot en met 2018. Hierin beschrijft de corporatie dat zij gedreven, vastberaden en planmatig te werk gaat. Helpt Elkander is een kleine woningcorporatie, die haar kleinschaligheid als een sterk punt inzet en hierdoor dichtbij de huurder en andere belanghouders in de lokale samenleving kan werken.

In het ondernemingsplan constateert Helpt Elkander verschillende trends:

- Helpt Elkander ziet de betaalbaarheidsproblemen en tegelijkertijd de druk op de huurmarkt toenemen.
- Helpt Elkander ziet dat de mensen steeds meer worden aangesproken op hun eigen verantwoordelijkheid. Een samenleving met alleen een vangnet voor degenen die het écht nodig hebben en dus wordt er steeds meer een beroep gedaan op de zelfredzaamheid van mensen. Er is sprake van een toenemende behoefte aan inspraak van de zelfredzame huurder. Burgerinitiatieven en netwerken op lokaal niveau vormen voor Helpt Elkander de basis om bij te dragen aan verbetering van leefbaarheid in wonen en welzijn.
- Helpt Elkander staat voor een goede basiskwaliteit van de woning. De kwaliteit van de woning is echter niet langer altijd het uitgangspunt. De prijs wordt steeds belangrijker. Differentiatie in huurprijzen en kwaliteitsniveau moeten zorgen voor financieel passende woningen voor de huurders en financiële continuïteit voor Helpt Elkander.
- De dienstverlening van Helpt elkander is zakelijk en duidelijk. De boodschap is helder, waardoor huurders weten wat ze van Helpt Elkander mogen verwachten. Omdat niet iedere huurder voldoende zelfredzaam is, levert Helpt Elkander maatwerk in dienstverlening indien noodzakelijk.
- Helpt Elkander kan niet alles en zeker niet alleen. Helpt Elkander is een kleine woningcorporatie en daarmee kwetsbaar in een tijd van vele veranderingen. Efficiënt en effectief werken en kennis binnen halen door samenwerking en/of inhuur zijn dan ook noodzakelijk.

Helpt Elkander heeft haar maatschappelijke ambities geformuleerd rond de volgende zes thema's:

1. Betaalbaarheid en beschikbaarheid;
2. Kwaliteit van het bezit;
3. De huurders dichtbij en oog voor de woonomgeving;
4. Financiële continuïteit;
5. Proactieve samenwerking met de gemeente en in de regio;
6. De organisatie zakelijk en vriendelijk.

Binnen ieder thema beschrijft de corporatie de ambities voor de periode tot en met 2018.

Helpt Elkander is in 2018 gestart met de ontwikkeling van een nieuw ondernemingsplan voor de periode vanaf 2019. Daarnaast is een onderzoek uitgevoerd naar de schaal van Helpt Elkander en

de positie van Helpt Elkander in de regio. Helpt Elkander heeft naar aanleiding van het onderzoek nadrukkelijk de keuze gemaakt om uitsluitend een Nuenense corporatie te blijven.

## 1.7 Ambities in relatie tot de opgaven

**7,0**

**In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties heeft en deze bij de externe opgaven in het werkgebied passen. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt. De visitatiecommissie acht een ruim voldoende waardering gerechtvaardigd vanwege de belangrijke rol die de corporatie de laatste 2 jaar van de visitatieperiode neemt in het aanpakken van de lokale en regionale opgaven en de mate waarin die aansluit op de opgaven in Nuenen.**

Helpt Elkander voert regelmatig overleg met de gemeente, zorgpartners, bewonersgroepen, plaatselijke belangen- en politieke partijen. Mede hierdoor sluiten de ambities ruim voldoende aan op de relevante signalen uit de omgeving en de eigen (financiële) mogelijkheden. In de eigen ondernemingsplannen wordt een analyse van de opgaven gebruikt als basis voor de doelstellingen van de corporatie. De prestatieafspraken zijn tot stand gekomen in goed overleg met de gemeente, de huurdersorganisaties en de in Nuenen actieve woningcorporaties..

Helpt Elkander heeft specifieke ambities geformuleerd op het gebied van het vergroten van de woningvoorraad. Daarnaast hecht de corporatie belang aan betaalbaarheid en beschikbaarheid van deze woningvoorraad. De visitatiecommissie waardeert ook de ambitie door een actieve houding betalingsachterstanden en woninguitzettingen te voorkomen.

Helpt Elkander heeft in haar eigen ambities tevens vastgelegd te luisteren naar de behoeften van de huurders, tijdens de dagelijkse gang van zaken, bijeenkomsten en andere activiteiten. De medewerkers van Helpt Elkander hebben hierbij een signaalfunctie en denken mee in de keuzes die de corporatie maakt. De visitatiecommissie waardeert het dat hierdoor ook ambities geformuleerd worden die inspelen op opgaven die voor de regio zeer specifiek zijn. Een voorbeeld betreft het realiseren van compacte woningen voor één- en tweepersoonshuishoudens.

## 2 Presteren volgens Belanghebbenden



## 2.1 Inleiding

Het tweede perspectief van-waaruit het presteren van Helpt Elkander wordt beoordeeld is 'Presteren volgens Belanghebbenden'. In het hoofdstuk Presteren volgens Belanghebbenden geven de belanghebbenden een oordeel over de mate waarin zij tevreden zijn over de maatschappelijke prestaties van Helpt Elkander, de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie en de invloed op het beleid van de corporatie. Daarnaast geven belanghebbenden aan wat de corporatie nog kan/moet verbeteren om aan de verwachtingen te voldoen dan wel te overtreffen. Als laatste geven de gemeente(n) en de huurders hun mening over de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces in de lokale driehoek.

**In het hoofdstuk 'Presteren volgens Belanghebbenden' wordt de beoordeling van de belanghebbenden weergegeven. Het gaat hierbij om het oordeel van de belanghebbenden en niet om het oordeel van de visitatiecommissie.**

In de volgende paragrafen wordt een toelichting gegeven op de beoordeling door de belanghebbenden.

## 2.2 Beschrijving van de belangrijkste belanghebbenden

Conform de vereisten van visitatiemethodiek 6.0 zijn de huurdersvertegenwoordiging en de gemeente Nuenen afzonderlijk geïnterviewd. Daarnaast zijn de collega-corporaties Woonbedrijf, woCom en thuis, zorginstelling Archipel en welzijnsinstelling LEV middels een persoonlijk gesprek in het onderzoek betrokken.

In bijlage 5 is een overzicht van de betrokken belanghebbenden opgenomen.

## 2.3 Beoordeling door belanghebbenden

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

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

De onderstaande tabel geeft de beoordeling vanuit het perspectief 'Presteren volgens Belanghebbenden' weer. In de volgende paragrafen wordt een toelichting gegeven op de beoordeling.

**Tabel 2.1 Presteren volgens Belanghebbenden**

Prestatieveld	Huurders	Gemeente(n)	Overig	Eindcijfer
Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie				
Beschikbaarheid	8,0	8,3	9,0	8,4
Betaalbaarheid	6,5	8,0	8,0	7,3
Duurzaamheid en woningkwaliteit	8,0	6,8	7,0	7,3
Sociaal-maatschappelijke opgaven en zorg	7,5	8,5	7,0	7,7
Leefbaarheid, veiligheid en maat. vastgoed	6,0	7,0	8,3	7,1
Tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie				
Relatie en communicatie	8,5	8,0	9,0	8,3
Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie				
Influens op beleid	7,0	8,0	7,8	7,7
<b>Gemiddeld</b>				<b>7,7</b>

### Beschikbaarheid

**8,4**

De belanghebbenden beoordelen de prestaties ten aanzien van 'beschikbaarheid' met een 'goed'

#### Gemeente Nuenen

De gemeente is over het algemeen tevreden over de prestaties van Helpt Elkander ten aanzien van de beschikbaarheid van sociale huurwoningen. De beschikbaarheid is weliswaar krap, maar de mogelijkheden om uit te breiden zijn ook beperkt. De gemeente waardeert het dat Helpt Elkander helder weet aan te geven wat de woningbehoefte is en wat zij nodig heeft om invulling te geven aan die behoefte. Men vindt het ook fijn dat Helpt Elkander de aandacht volledig op Nuenen heeft gericht en weet wat er in de wijken speelt. Een kanttekening is dat de woningvoorraad van Helpt Elkander volgens de gemeente voornamelijk bestaat uit eengezinswoningen, terwijl de gemeente bij voorkeur tevens in zou willen zetten op woningen voor andere doelgroepen.

#### Huurdersplatform Helpt Elkander

Het Huurdersplatform geeft aan dat Helpt Elkander zich voldoende inzet voor de beschikbaarheid van woningen in Nuenen. Helpt Elkander neemt passende maatregelen in de bestaande woningvoorraad en zet zich binnen de mogelijkheden in. Als aandachtspunt geeft het Huurdersplatform aan dat de indruk bestaat dat er veel aandacht is voor het huisvesten van urgente doelgroepen, waardoor de beschikbaarheid voor de reguliere huurder afneemt.

Voor wat betreft het realiseren van nieuwbouw, merkt het Huurdersplatform op dat de corporatie beperkte mogelijkheden heeft om de woningvoorraad uit te breiden, omdat de gemeente Nuenen niet of nauwelijks gronden heeft of beschikbaar stelt.

#### Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden zijn eveneens tevreden over de prestaties van Helpt Elkander ten aanzien van de beschikbaarheid van de woningvoorraad. Opgemerkt wordt dat Helpt Elkander in de periode voor 2015 minder heeft ingezet op beschikbaarheid, maar dat de afgelopen jaren weer aandacht is voor uitbreiding van de woningvoorraad. Het wordt ook gewaardeerd dat indien Helpt Elkander het probleem niet zelf kan oplossen, men andere partijen probeert in te schakelen.

## Betaalbaarheid

7,3

De belanghebbenden beoordelen de prestaties ten aanzien van 'betaalbaarheid' met een 'ruim voldoende'

### *Gemeente Nuenen*

De gemeente geeft aan de Helpt Elkander het huurbeleid sterk heeft gericht op de betaalbaarheid. De gemeente is daarom tevreden over de prestaties van Helpt Elkander op dit onderwerp.

### *Huurdersplatform Helpt Elkander*

Het Huurdersplatform waardeert de prestaties van Helpt Elkander ten aanzien van betaalbaarheid met een ruim voldoende. Desalniettemin wordt aandacht gevraagd voor de betaalbaarheid van de woningvoorraad. Het Huurdersplatform heeft de indruk dat Helpt Elkander de betaalbaarheid onder druk zet door versneld te investeren in onder andere verduurzaming van de woningvoorraad. Het platform zou bij voorkeur zien dat Helpt Elkander pas investeert als andere corporaties het goede voorbeeld hebben gegeven en ervaring hebben opgedaan met wat wel en niet werkt.

Daarnaast geeft het Huurdersplatform aan dat differentiatie in woningtype en huurprijsklasse bij nieuwbouwprojecten wenselijk is, zodat verschillende doelgroepen en inkomensklassen gemengd kunnen wonen. Dit komt de sociale cohesie in wijken ten goede.

### *Overige belanghebbenden*

De overige belanghebbenden geven aan dat Helpt Elkander over het algemeen relatief lage huurprijzen heeft. Opgemerkt wordt wel dat Helpt Elkander woningverbetering, als dat plaatsvindt op verzoek van de huurder, voor een deel doorberekend aan de huurders. Daardoor wordt de huur -zij het met een goede reden- hoger.

## Duurzaamheid en woningkwaliteit

7,3

De belanghebbenden beoordelen de prestaties ten aanzien van 'duurzaamheid en woningkwaliteit' met een 'ruim voldoende'

### *Gemeente Nuenen*

De gemeente waardeert de prestaties van Helpt Elkander ten aanzien van duurzaamheid en woningkwaliteit met een ruim voldoende, maar ziet tegelijkertijd dat er nog slagen gemaakt kunnen worden. Daarbij is de gemeente van mening dat beter onderzoek gedaan kan worden naar hoe de bestaande woningvoorraad verduurzaamd kan worden. Het is de gemeente niet geheel duidelijk hoe de corporatie daar in staat.

### *Huurdersplatform Helpt Elkander*

Het Huurdersplatform waardeert de prestaties van Helpt Elkander ten aanzien van duurzaamheid en woningkwaliteit met een goed. De kwaliteit van de woningen is voldoende en Helpt Elkander heeft ambities ten aanzien van duurzaamheid vastgelegd in het beleid.

Opgemerkt wordt echter dat Helpt Elkander wordt beperkt door de beperkte beschikbaarheid van financiële middelen en het ontbreken van een duurzaamheidsvisie vanuit de gemeente Nuenen. Voor de toekomst ziet het Huurdersplatform een grote verduurzamingsopgave, maar is zij van mening dat Helpt Elkander het tempo waarin zij investeert in duurzaamheid goed moet afstemmen op de beperkte investeringsmogelijkheden en het ontbreken van een duidelijke duurzaamheidsvisie vanuit de gemeente waarop men zich kan richten. Het is verstandig eerst anderen te laten



ontdekken op welke wijze het best de verduurzamingsopgave kan worden aangepakt voordat zelf met volle kracht wordt geïnvesteerd.

#### *Overige belanghebbenden*

De overige belanghebbenden zijn over het algemeen tevreden over de kwaliteit van de woningen. Een kanttekening is wel dat op sommige locaties sprake is van achterstallig onderhoud. Het gaat echter te ver om te zeggen dat deze bewoners zich momenteel in een slechte woonsituatie bevinden.

Voor wat betreft duurzaamheid is er het beeld dat Helpt Elkander voldoet aan wat is afgesproken, maar het onderwerp heeft in de ogen van de belanghebbenden geen hoge prioriteit bij Helpt Elkander.

### **Sociaal-maatschappelijke opgaven en zorg**

**7,7**

**De belanghebbenden beoordelen de prestaties ten aanzien van 'sociaal-maatschappelijke opgaven en zorg' met een 'goed'**

#### *Gemeente Nuenen*

De gemeente is zeer tevreden over de inzet van Helpt Elkander ten aanzien van sociaal-maatschappelijke opgaven en zorg. Met name de prestaties ten aanzien van het huisvesten van statushouders worden gewaardeerd. De gemeente is zeer tevreden over de samenwerking daaromtrent. Aanvullend wordt aangegeven dat Helpt Elkander niet wegloopt voor haar verantwoordelijkheden. Als voorbeeld wordt de overname van woonwagens en standplaatsen genoemd. Indien nodig, haalt men kennis op bij andere corporaties met meer ervaring.

#### *Huurdersplatform Helpt Elkander*

Het Huurdersplatform is tevreden over de prestaties van Helpt Elkander ten aanzien van sociaal-maatschappelijke opgaven en zorg. De huurders geven aan dat Helpt Elkander aandacht heeft voor urgente doelgroepen, zoals statushouders. Als kanttekening daarbij wordt aangegeven dat de taakstelling voor het huisvesten van statushouders kan botsen met de beschikbaarheid van woningen voor reguliere woningzoekenden.

Desalniettemin wordt aangegeven dat er slechts beperkt woningen beschikbaar zijn voor specifieke doelgroepen, zoals ouderen en personen met een zorgvraag. Daarbij wordt opgemerkt dat één en ander niet of niet volledig te wijten valt aan Helpt Elkander, omdat de gemeente Nuenen en zorg- en welzijnsorganisaties daar eveneens een verantwoordelijkheid in hebben; de gemeente middels beleidsvorming en het ter beschikking stellen van geschikte locatie, de zorginstelling door het tijdig aankaarten van de behoeften.

#### *Overige belanghebbenden*

De overige belanghebbenden geven aan dat zij ervaren dat Helpt Elkander zich zeker wil inzetten voor de sociaal-maatschappelijke opgaven, maar dat de mogelijkheden beperkt zijn. Indien er een beroep op Helpt Elkander wordt gedaan, wordt daar meestal wel gevolg aan gegeven. De corporatie vervult verder de doorverwijsfunctie goed.

De belanghebbenden geven aan dat Helpt Elkander erg betrokken is en bereid is om mee te werken. Er wordt echter wel een proactieve houding vanuit de corporatie gemist. Aan de voorkant van beleidsontwikkeling zou de corporatie meer met de belanghebbenden om de tafel kunnen

zitten zodat kansen en ontwikkelingen gezamenlijk worden benoemd en taken ook makkelijker verdeeld kunnen worden.

### Leefbaarheid, veiligheid en maatschappelijk vastgoed

**7,1**

De belanghebbenden beoordelen de prestaties ten aanzien van 'leefbaarheid, veiligheid en maatschappelijk vastgoed' met een 'ruim voldoende'

#### *Gemeente Nuenen*

De gemeente is over het algemeen tevreden over de prestaties van Helpt Elkander ten aanzien van leefbaarheid, veiligheid en maatschappelijk vastgoed. Opgemerkt wordt dat er weliswaar geen grote leefbaarheidsproblemen zijn in Nuenen, maar dat Helpt Elkander altijd bereid is in te grijpen als een situatie dreigt te escaleren. Een kanttekening is wel dat er in de ogen van de gemeente strategischer gehandeld kan worden bij de toewijzing van woningen, om de sociale cohesie en leefbaarheid in de wijken te versterken. Dit kan door bijvoorbeeld gebruik te maken van de 10% vrije ruimte bij toewijzing, zodat ook mensen met een hoger inkomen in aanmerking komen voor een woning. De gemeente beseft echter ook dat door de lage mutatiegraad een en ander lastig te realiseren is op korte termijn en waardeert het dat Helpt Elkander in de nabije toekomst via loting enige flexibiliteit in de toewijzing wil inbouwen.

#### *Huurdersplatform Helpt Elkander*

Het Huurdersplatform is minder tevreden over de prestaties van Helpt Elkander ten aanzien van leefbaarheid, veiligheid en maatschappelijk vastgoed. Het Huurdersplatform geeft aan dat Helpt Elkander door de financiële positie en de bezuinigingen daar voor een lange periode geen aandacht meer voor kon en mocht hebben.

Tegelijkertijd heeft het Huurdersplatform de indruk dat (meldingen van) leefbaarheidsproblematiek binnen de gemeente Nuenen onvoldoende aandacht krijgt. In het verleden was er sprake van een overlastteam in de gemeente Nuenen, waarbij de deelnemende partijen een keer in de zes weken overleg voerden.

#### *Overige belanghebbenden*

De overige belanghebbenden zijn tevreden over de prestaties van Helpt Elkander ten aanzien van leefbaarheid, veiligheid en maatschappelijk vastgoed. Helpt Elkander zorgt in de ogen van de belanghebbenden goed voor haar bewoners. Men is zeer betrokken, toegankelijk voor de bewoners en handelt snel en goed bij klachten ten aanzien van de woning of de woonomgeving, zoals bij overlast. Het wordt gewaardeerd dat Helpt Elkander huisuitzettingen actief probeert te voorkomen. Daarnaast verloopt de samenwerking met betrekking tot schuldhulpverlening, buurtbemiddeling en maatschappelijk werk goed.

Een kanttekening is dat er in de ogen van de overige belanghebbenden weinig buurtgericht wordt gewerkt in Nuenen. De inzet van Helpt Elkander is, vergeleken met andere corporaties, relatief generiek en weinig wijkgericht.

### 2.3.1 Relatie en communicatie

**8,3**

De belanghebbenden beoordelen de prestaties ten aanzien van 'Relatie en communicatie' met een 'goed'

### *Gemeente Nuenen*

De gemeente waardeert de relatie en communicatie van Helpt Elkander. Men ziet Helpt Elkander als een gekende en bekende corporatie. Het is echt dé gemeentelijke huisvester. De gemeente heeft regelmatig contact met Helpt Elkander en heeft het gevoel gezamenlijk op te trekken. De corporatie communiceert open en transparant. De verantwoordelijkheden van de gemeente en de corporatie zijn duidelijker geworden, hetgeen heeft geleid tot een nieuwe zakelijkheid die goed werkt. Inmiddels is er hierdoor sprake van een vertrouwensrelatie, een duidelijke verbetering ten opzichte van enkele jaren geleden.

### *Huurdersplatform Helpt Elkander*

Het Huurdersplatform is zeer tevreden met de relatie en de communicatie met Helpt Elkander. Het Huurdersplatform en Helpt Elkander hebben een goede verstandhouding en Helpt Elkander reageert altijd en tijdig op de gestelde vragen. Helpt Elkander wordt getypeerd als een toegankelijke corporatie.

### *Overige belanghebbenden*

De overige belanghebbenden geven aan dat Helpt Elkander toegankelijk is en goed weet wat er speelt in Nuenen. Als zij gezamenlijk kan optrekken, dan doet zij dat ook. Men vult elkaar goed aan, zowel op praktische als volkshuisvestelijke onderwerpen. Helpt Elkander wordt hierdoor gezien als een betrouwbare partner.

Er is sprake van een wederzijdse open en transparante houding in de samenwerking. De samenwerking verloopt soepel, zowel via persoonlijk contact als via e-mail. Ook in het geval van een probleem of geschil kan er goed met elkaar in contact worden getreden en over de kwestie worden gesproken.

## 2.3.2 *Invloed op beleid*

**7,6**

**De belanghebbenden beoordelen de prestaties ten aanzien van 'Invloed op beleid' met een 'goed'. Wel is er de behoefte om meer gezamenlijk op te trekken bij het inventariseren van ontwikkelingen en kansen.**

### *Gemeente Nuenen*

De gemeente is tevreden over de mate waarin zij invloed heeft op het beleid van Helpt Elkander. Helpt Elkander heeft het afgelopen jaar bijvoorbeeld een strategisch document neergelegd met de vraag of de gemeente daarop kan reageren. Andersom wordt er nu ook woonbeleid gemaakt waarbij Helpt Elkander wordt betrokken.

Daarnaast lopen bijvoorbeeld verschillende projecten waarin de gemeente samenwerkt met Helpt Elkander en Helpt Elkander de gemeente invloed geeft op de strategische keuzes. Helpt Elkander maakt ook gebruik van de kennis en kunde van de gemeente, bijvoorbeeld door de gemeente te betrekken bij projecten waarin de gemeente een verbindende rol kan spelen.

### *Huurdersplatform Helpt Elkander*

Het Huurdersplatform waardeert de invloed op het beleid van Helpt Elkander met een ruim voldoende. Helpt Elkander staat open voor de inbreng van het Huurdersplatform. Opgemerkt wordt dat het standpunt van het Huurdersplatform weleens botst met het standpunt van Helpt Elkander, maar dat Helpt Elkander altijd open staat om elkaars standpunten te bespreken en toe te lichten.

### *Overige belanghebbenden*

De overige belanghebbenden ervaren een goede invloed op het beleid. Men is bijvoorbeeld in gesprek gegaan met Helpt Elkander om meer preventief te werken. Daarin hebben de partijen

elkaar duidelijk gevonden. Het wordt ook gewaardeerd dat Helpt Elkander open staat voor initiatieven vanuit de belanghebbenden. De corporatie is meestal bereidwillig om samen te werken aan iets nieuws.

Een kanttekening is dat niet alle overige belanghebbenden voldoende bekend zijn met de visie van Helpt Elkander. Die visie wordt in hun ogen onvoldoende gedeeld. Het delen van deze visie zou de belanghebbenden uitnodigen om meer contact te maken.

Een andere kanttekening is dat van Helpt Elkander meer visie op het gebied waarin zij bezit heeft wordt verwacht en ook hierbij meer de samenwerking opzoekt met instanties in dat gebied. Helpt Elkander is immers in de ogen van deze belanghebbenden vooral gericht geweest op haar panden binnen een gebied. Hierbij wordt ook door enkele overige belanghebbenden aangegeven dat de recente bestuurswissel positieve invloed heeft op met name de samenwerking en visievorming.

## 2.4 Boodschap

De visitatiecommissie heeft de belanghebbenden, aan de hand van een aantal open vragen, in staat gesteld om leer- en verbeterpunten en een boodschap aan de corporatie mee te geven.

### *Goede punten:*

- Helpt Elkander is echt maatschappelijk betrokken bij het dorp en vindt de lokale binding met Nuenen belangrijk;
- Helpt Elkander zet goed in op betaalbaarheid;
- Helpt Elkander springt in op individuele of persoonlijke problemen;
- Helpt Elkander staat niet louter zakelijk tegenover bewoners;
- Helpt Elkander is toegankelijk en heeft een goede persoonlijke benadering van haar huurders;
- Helpt Elkander en het Huurdersplatform krijgen in overleg en in samenwerking veel voor elkaar;
- Helpt Elkander staat bij vragen van het Huurdersplatform open voor ondersteuning en biedt het Huurdersplatform de gelegenheid om een adviseur in te huren;
- Helpt Elkander heeft gasloze woningen gerealiseerd. De kwaliteit van de nieuwbouw is goed;
- Helpt Elkander maakt goed doordachte besluiten, zoals bijvoorbeeld blijkt uit de oriëntatiefase over de richting van Helpt Elkander na het vertrek van de bestuurder;
- Helpt Elkander heeft een kleine, maar deskundige groep medewerkers die voor een kleine corporatie mooie projecten en activiteiten uitvoert.

### *Leer- en verbeterpunten*

Samenvattend geven de belanghebbenden de volgende 'leer- en verbeterpunten' mee, waarmee zij aangeven op welke wijze de corporatie nog kan/moet verbeteren om aan de verwachtingen te voldoen.

- De gemeente is van mening dat Helpt Elkander een minder zakelijke houding mag aannemen bij problemen in panden van Helpt Elkander. Ook al is dit misschien niet de formele verplichting van Helpt Elkander om het probleem op te lossen, zou het worden gewaardeerd indien Helpt Elkander vanuit een maatschappelijke betrokkenheid het probleem toch oplost;
- Helpt Elkander mag meer inzetten op een gedifferentieerde wijkgerichte aanpak;
- Helpt Elkander zou een meer proactieve houding kunnen laten zien (assertiever zijn);
- Helpt Elkander zou meer in kunnen zetten op innovatieve gezamenlijke projecten;
- Helpt Elkander zou de gezamenlijke zichtbaarheid in de wijk kunnen verbeteren;
- Helpt Elkander zou haar visie beter kunnen delen en kunnen uitdragen;

- Helpt Elkander zou oog moeten hebben voor de mogelijkheden van het plaatsen van zonnepanelen op (platte) daken;
- Helpt Elkander zou de terugkoppeling naar de huurders moeten verbeteren en dossiers moeten opbouwen zodat eenvoudiger door de huurders navraag gedaan kan worden naar bijvoorbeeld de status van een klacht of serviceverzoek;
- Helpt Elkander heeft in de voorbije jaren aandacht gehad voor de interne organisatie en organisatorische vraagstukken. Daarbij kan Helpt Elkander beter en eerder met andere corporaties schakelen voor advies en samenwerking.

#### 2.4.1 Boodschap

Samenvattend geven de belanghebbenden de volgende 'boodschappen' mee.

- Zet de ingezette lijn door en laat je daar niet van afbrengen met eventuele wilde ideeën;
- Denk na of de woonwagens misschien kunnen worden overgedragen aan een in deze doelgroep gespecialiseerde woningcorporatie;
- De communicatie en de inzet op duurzaamheid zou verbeterd kunnen worden.
- Ontwikkel met de belanghebbenden gezamenlijke visies op belangrijke thema's. Bijvoorbeeld op het gebied van wonen en zorg kunnen met de betreffende zorgpartijen de mogelijkheden tot kleinschaliger woonvormen worden onderzocht, buiten de 'grote complexen'. Het gaat immers om het oplossen van vraagstukken en niet om het behoud van (grote) complexen.
- Onderzoek de mogelijkheden tot fusie met collega-corporaties. Besef dat er grenzen zijn aan de hulp die bij grotere corporaties kan worden gevraagd. Er is in dat opzicht ook sprake van wederkerigheid: wat heeft Helpt Elkander de anderen te bieden?
- Maak een duurzame keuze over de rol die Helpt Elkander kan spelen in het gebied rond Nuenen en over de breedte van de inzet. Wil Helpt Elkander een beheerende corporatie zijn of wil men juist breder inzetten, ook buiten Nuenen. Maak deze keuze ook nu je nog financieel gezond bent, zodat er meer mogelijkheden zijn om eventueel samenwerking met andere op te zoeken.

## 2.5 Beoordeling kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces

De visitatiecommissie heeft de huurders en de gemeente(n), aan de hand van een aantal open vragen, gevraagd om hun mening te geven over de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces om te komen tot prestatieafspraken in de lokale driehoek.

De betrokken partijen geven aan dat de prestatieafspraken in goed overleg tussen de verschillende partijen tot stand zijn gekomen. Aangezien zowel de gemeente Nuenen als Helpt Elkander een relatief kleine organisatie hebben en voor het eerst prestatieafspraken werden gemaakt, is ervoor gekozen een tussenpartij in te schakelen om het proces en de kwaliteit van de prestatieafspraken te bevorderen. De gemeente, Helpt Elkander, het huurdersplatform en de betrokken corporaties zijn tevreden over het proces dat hieruit volgde.

De betrokken partijen geven aan blij te zijn met de gemaakte afspraken, die als evenwichtig worden getypeerd. De gemaakte afspraken vormden een goede basis voor het beleid. Opgemerkt wordt dat er wel de behoefte is voor volgende afspraken meer gezamenlijk op te trekken bij het inventariseren van ontwikkelingen en kansen .

### 3 Presteren naar Vermogen



### 3.1 Inleiding

Het derde perspectief vanwaaruit het presteren van Helpt Elkander wordt beoordeeld is 'Presteren naar Vermogen'. De visitatiecommissie beoordeelt de *vermogensinzet*, dat wil zeggen of de corporatie voor het realiseren van maatschappelijke prestaties haar vermogen verantwoord inzet en optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden, gebaseerd op een onderbouwde visie en zonder het voortbestaan op het spel te zetten.

### 3.2 Beoordeling voor visitatiecommissie

De onderstaande tabel geeft de beoordeling vanuit het perspectief 'Presteren naar Vermogen' weer. In de volgende paragrafen wordt een toelichting gegeven op de beoordeling.

Tabel 3.1 Presteren naar Vermogen

Perspectief	Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer
<b>Perspectief 3: Presteren naar Vermogen</b>			
Vermogensinzet	6,0	100%	6,0

### 3.3 Vermogensinzet

**6,0**

In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties passende bij de externe opgaven en de vermogenspositie verantwoordt en motiveert. De visitatiecommissie constateert dat aan het ijkpunt wordt voldaan.

#### Inzicht in financiële mogelijkheden

Helpt Elkander heeft een duidelijk beeld van haar financiële mogelijkheden in relatie tot de maatschappelijke opgaven. In 2012 is bij Helpt Elkander een begin gemaakt met het uitvoeren van (financiële) herstelwerkzaamheden nadat volgens het WSW de situatie was 'ontspoord'. Door de financiële situatie bij Helpt Elkander was de organisatie ook nog in de beginjaren van de visitatieperiode vooral gericht op het op orde krijgen van de basis. Investeringsbeslissingen werden daarom ook vooral gepleegd vanuit een financieel oogpunt. Pas recent heeft Helpt Elkander weer de organisatorische en financiële ruimte om investeringsbeslissingen meer en ook primair vanuit de maatschappelijke opgaven te motiveren. De aanwezige procedures en besluiten over de jaren 2015, 2016 en 2017 zijn daarom voornamelijk vanuit het oogpunt van financiële randvoorwaarden en risicomanagement beschreven.

#### Afwegingskader investeringen

Helpt Elkander heeft een investeringsstatuut vastgesteld, waarin het beleid wordt beschreven om investeringen te doen voor onder meer bestaand bezit en nieuwbouw.

Het investeringskader is onlosmakelijk verbonden met het investeringsstatuut en wordt jaarlijks tezamen met de begroting opnieuw vastgesteld. Het (des-)investeringskader en het investeringsstatuut en de hierin gedefinieerde voorwaarden en/of uitgangspunten vormen tezamen het afwegingskader voor investeringen. Het (des-)investeringskader ondersteunt bij het maken van verantwoorde en transparante keuzes.

Het afwegingskader dat Helpt Elkander gebruikt in haar investeringsbeslissingen bij bestaand bezit en nieuwbouw bevat duurzaamheid en levensloopbestendigheid als belangrijkste uitgangspunten. Bij investeringsbeslissingen toetst Helpt Elkander of de investering financieel past in de begroting en of hiermee de normen van de financiële ratio's zoals die worden gebruikt door de toezichhouders WSW en Aw niet overschreden worden.

#### *Maatschappelijke aspecten*

Tijdens het gesprek met de leden van de RvT en bestuur en management van Helpt Elkander is gebleken dat deze wel degelijk ruimschoots aandacht hebben voor de maatschappelijke effecten bij investeringen. Bij het bepalen van de maatschappelijke effecten wordt vaak ook de samenwerking met een partner, zoals de LEV-groep gezocht. Bijvoorbeeld bij investeringen in leefbaarheid. Ook heeft Helpt Elkander op basis van een woningbehoefteonderzoek de herprogrammering van de Wederikdreef gepland en uitgevoerd.

Uit de begroting 2018 – 2020, die in 2017 is opgesteld, blijkt duidelijk dat Helpt Elkander een ontwikkeling heeft doorgemaakt. Waar eerdere begrotingen vooral financiële informatie bevatten, wordt in deze meerjarenbegroting juist uitgebreid ingegaan op meer kwalitatieve aspecten van voorgenomen projecten. Aan de hand van duidelijke titelkoppen wordt uitgebreid ingegaan op de maatschappelijke opgaven en de wijze waarop het project daar invulling aan kan geven.

#### *Score Aedes-benchmark en beoordeling door Aw*

Helpt Elkander heeft over de jaren 2015 tot en met 2018 respectievelijk de scores A, A, B, A behaald in de Aedes-benchmark op het onderdeel bedrijfslasten. Dit geeft aan dat de corporatie een goed niveau van de bedrijfslasten heeft ten opzichte van vergelijkbare corporaties.

De Aw heeft in haar oordeelsbrief van mei 2018 geen opmerkingen gemaakt over de financiële continuïteit en de borging van het maatschappelijk vermogen van Helpt Elkander.

#### **Oordeel visitatiecommissie**

De visitatiecommissie is van mening dat Helpt Elkander voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende. Helpt Elkander heeft haar vermogen passend bij de externe opgaven en financiële ruimte verantwoord. Bij haar vermogensbesluiten, spelen maatschappelijke overwegingen een duidelijke en belangrijke rol. De zichtbare verantwoording is echter voor een groot deel financieel en operationeel van aard, gericht op rendementen en het voldoen aan de eisen van de toezichhouders. De rendementen zijn uiteraard belangrijke elementen, maar de visitatiecommissie is van mening dat de maatschappelijke drijfveren en de volkshuisvestelijke opgaven onvoldoende uit de beleidsdocumenten en investeringsbeslissingen blijken. De visitatiecommissie ziet daarom ruimte voor verbetering bij het duidelijker aanbrengen van de maatschappelijke aspecten in beleidsdocumenten en investeringsbeslissingen. Inmiddels heeft Helpt Elkander dit aspect al beter ingevuld in de begroting 2018 – 2020.



# 4 Governance van maatschappelijk presteren



## 4.1 Inleiding

Het vierde perspectief vanwaaruit het presteren van Helpt Elkander wordt beoordeeld is 'Governance van maatschappelijk presteren'. De visitatiecommissie beoordeelt drie onderdelen:

- Strategievorming en sturing op prestaties;
- Intern toezicht;
- Externe legitimatie en verantwoording.

## 4.2 Beoordeling door visitatiecommissie

De onderstaande tabel geeft de beoordeling vanuit het perspectief 'Governance van maatschappelijk presteren' weer. In de volgende paragrafen wordt een toelichting gegeven op de beoordeling.

Perspectief		Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer	
<b>Perspectief 4: Governance van maatschappelijke presteren</b>					
Strategievorming en prestatiesturing	Strategievorming	7,0	6,5	33%	7,0
	Prestatiesturing	6,0			
Maatschappelijke rol raad van toezicht		7,0	33%		
Externe legitimatie en openbare verantwoording	Externe legitimatie	7,0	7,5	33%	
	Openbare verantwoording	8,0			

## 4.3 Strategievorming en prestatiesturing

De visitatiecommissie beoordeelt de strategievorming van de corporatie als organisatie met een maatschappelijke functie en positie in het lokale netwerk (plan) en kwaliteit en de resultaten van het proces van prestatiesturing (check en act).

### 4.3.1 Strategievorming

**7,0**

In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie een actuele langetermijnvisie op haar eigen positie en toekomstig functioneren voor het realiseren van maatschappelijke prestaties heeft en deze zodanig vastgelegd en vertaald is in doelen en activiteiten dat deze te monitoren zijn. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de gestructureerde vertaling van de missie en visie naar doelstellingen en activiteiten in de jaarplannen.

*Helpt Elkander heeft in 2015 een nieuwe ondernemingsplan opgesteld*

Helpt Elkander heeft een visie op haar eigen positie en toekomstig functioneren vastgelegd in ondernemingsplannen. In de periode van 2016 tot en met 2018 was het ondernemingsplan 'Samen Vooruit' van kracht. Het ondernemingsplan is een vervolg op het ondernemingsplan voor de

periode van 2008 tot en met 2012. Na de ondernemingsplanperiode van 2008 tot en met 2012, waarin de nadruk lag op nieuwbouw en maatschappelijk vastgoed, lag de focus in de periode voor 2016 op de interne organisatie. Het professionaliseren van de organisatie en het verbeteren van de bedrijfsvoering en de governance stonden bovenaan de agenda.

Aan het einde van 2011 werd duidelijk dat er door politieke ontwikkelingen en de beperktere financiële mogelijkheden van Helpt Elkander een eind kwam aan de investeringsmogelijkheden, waarop de koers werd aangepast. De koerswijziging resulteerde onder andere in een nagenoeg geheel nieuwe werkorganisatie, een nieuwe raad van toezicht en een directeur-bestuurder in een tweelagenmodel en de omzetting van een vereniging naar een stichting in 2018 (besluit november 2017). Deze maatregelen hebben bijgedragen aan het herstel van de investeringscapaciteit. Gedurende de periode van 2012/2013 tot en met 2015 is gewerkt met jaarplannen, een meerjarenbegroting en met activiteitenplannen.

#### *Helpt Elkander heeft analyses uitgevoerd en de maatschappelijke visitatie gebruikt*

Als startpunt voor het ontwikkelen van een nieuwe strategie is een analyse gemaakt van de relevante ontwikkelingen in het werkgebied en een SWOT-analyse uitgevoerd. De uitkomsten van de analyses zijn vervolgens getoetst bij alle medewerkers en de leden van de RvT. Aansluitend is met de medewerkers bepaald welke vraagstukken voor Helpt Elkander van belang zijn en hoe Helpt Elkander deze op kan pakken. Naast het uitvoeren van analyses en de betrokkenheid van de medewerkers en de leden van de RvT heeft Helpt Elkander gebruik gemaakt van de vorige maatschappelijke visitatie (2015) en de daarin vastgelegde mening en/of visie van belanghebbenden.

#### *Helpt Elkander heeft ambities geformuleerd rond zes thema's*

Helpt Elkander heeft in het ondernemingsplan 2016 tot en met 2018 nadrukkelijke keuzes gemaakt. In de periode voor 2016 was Helpt Elkander in de brede zin van het wonen actief op de woningmarkt. Naast het verhuren en beheren van de bestaande voorraad was Helpt Elkander bijvoorbeeld tevens actief op het gebied van bouwen, leefbaarheid en maatschappelijk vastgoed. In het ondernemingsplan 'Samen Vooruit' ligt de focus voor Helpt Elkander echter meer op kerntaken als betaalbaarheid, de bestaande voorraad en de huurders. Helpt Elkander heeft hiertoe ambities geformuleerd rond zes thema's:

1. De betaalbaarheid en de beschikbaarheid;
2. De kwaliteit van het woningbezit;
3. De huurders dichtbij en een oog voor de woonomgeving;
4. De financiële continuïteit;
5. Een proactieve samenwerking met de gemeente en in de regio;
6. Een zakelijke en vriendelijke organisatie.

Voor ieder thema is een ambitie geformuleerd, die in het ondernemingsplan is uitgewerkt in activiteiten ('onze plannen'). De activiteiten van Helpt Elkander zijn genummerd en overwegend niet-SMART-geformuleerd. Voorbeelden zijn:

- Helpt Elkander neemt plannen in voorbereiding voor herontwikkeling van bestaand vastgoed en/of nieuwbouw, zodat extra woningen aan de woningvoorraad toegevoegd kunnen worden;
- Helpt Elkander voert vanaf 2018 efficiënt onderhoud uit dat past bij het assetmanagement op basis van afspraken (prijs-kwaliteit) met de leveranciers voor alle onderhoudswerkzaamheden.
- Helpt Elkander werkt op een efficiënte en effectieve wijze samen met de huurdersorganisatie. Helpt Elkander betreft hen in een vroeg stadium bij de beleidsvorming en zet diverse instrumenten in om de mening van de achterban te kennen.

#### *Helpt Elkander werkt met jaarplannen*

Op basis van het ondernemingsplan stelt Helpt Elkander een jaarplan op. In het jaarplan, een overzichtelijke tabel, komen activiteiten uit het ondernemingsplan herkenbaar terug. Verschillende activiteiten zijn in het jaarplan verder uitgewerkt en geconcretiseerd in deelactiviteiten. Voor wat betreft het plan om 'plannen voor de herontwikkeling van bestaand vastgoed en/of nieuwbouw in voorbereiding te nemen' zijn bijvoorbeeld concrete locaties benoemd.

In het jaarplan zijn daarnaast per activiteit of project de planning en de verantwoordelijke persoon vastgelegd. Vanaf het jaarplan 2017 zijn de activiteiten aangevuld met de activiteiten die voortkomen vanuit het assetmanagement en de prestatieafspraken.

#### 4.3.2 *Sturing op prestaties*

**6,0**

**In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie periodiek en systematisch de vorderingen van de voorgenomen maatschappelijke prestaties volgt en, indien zij afwijkingen heeft geconstateerd, bijstuurt. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt van een 6.**

#### *Helpt Elkander maakt gebruik van kwartaalrapportages*

Helpt Elkander maakt voor wat betreft het monitoren van ontwikkelingen gebruik van kwartaalrapportages. In de kwartaalrapportages wordt vanuit de verschillende afdelingen gerapporteerd; 'Financiën & Control', 'Wonen' en 'Vastgoed'. Daarnaast is een hoofdstuk 'overige aandachtspunten' opgenomen, waarin wordt ingegaan op onderwerpen met bijzondere aandacht.

De visitatiecommissie vindt de managementrapportages vooral gericht op financiële en operationele aspecten. Tijdens het gesprek met de RvT wordt dit beeld bevestigd en wordt ook aangegeven dat er veel pragmatiek in de compacte organisatie van Helpt Elkander zit. Alhoewel de rapportages vanuit die aspecten compleet en gedetailleerd zijn, mag er meer aandacht zijn voor het genereren van informatie om mee te sturen. Tegelijkertijd zijn er wel duidelijke slagen gemaakt bij het verhogen van de kwaliteit van de informatie en de rapportages.

Om de voortgang van haar prestaties te monitoren en eventueel te kunnen bijsturen, maakt Helpt Elkander in eerste instantie gebruik van haar interne rapportage. Men monitort hiermee de voortgang op de voorgenomen activiteiten en projecten aan de hand van het jaarplan. Gedurende het jaar wordt de overzichtelijke tabel die is vastgelegd in het jaarplan aangevuld met de voortgang. De tabel is als bijlage tevens opgenomen in de kwartaalrapportages.

De visitatiecommissie geeft ter overweging mee om in de kwartaalrapportages de koppeling met het ondernemingsplan en het jaarplan te versterken. De vormgeving en de monitoring van het jaarplan geven daarbij een goede basis.

Om te bepalen of bijsturing nodig is, maakt Helpt Elkander ook gebruik van andere bronnen, zoals onderzoeken of signalen uit de lokale samenleving. Onderstaand volgen enkele voorbeelden.

#### *Helpt Elkander stuurt, indien noodzakelijk, bij*

Een eerste voorbeeld waaruit is gebleken dat Helpt Elkander tijdig bijstuurt, was bij de overweging rond de verkoop van grondpositie Voirt/Parkstraat. Vanuit financieel en economisch oogpunt bleek, op basis van de beoordelingsmatrix, een commerciële ondernemer de beste keuze voor het afnemen van de locatie. In het licht van de opgaven in het werkgebied, een tekort aan sociale huurwoningen in Nuenen, is echter besloten dat de locatie behouden moest blijven voor sociale

huur. Helpt Elkander heeft daarop de plannen aangepast, waarbij de corporatie 16 sociale huurwoningen zal afnemen.

Een tweede voorbeeld betreft het aanpassen van het woningbouwprogramma binnen het project Wederikdreef. In het programma waren aanvankelijk grondgebonden woningen voorzien. Op basis van een woningbehoefteonderzoek, waaruit bleek dat er met name behoefte is aan woningen voor één- en tweepersoonshuishoudens, is de programmering aangepast van 20 eengezinswoningen naar 48 meergezinswoningen. Een deel van de woningen is beschikbaar voor bijzondere doelgroepen.

Een derde voorbeeld van 'act' betreft het inschakelen van mediation omdat het proces/de relatie met het Huurdersplatform aanvankelijk niet naar tevredenheid verliep. Helpt Elkander en de RvT hechten veel waarde aan huurdersparticipatie, vandaar dat actie vereist was en is genomen.

#### 4.4 Maatschappelijke rol raad van toezicht

De visitatiecommissie beoordeelt hoe actief, zorgvuldig en transparant de raad van toezicht vorm geeft aan zijn functie als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie in het lokale netwerk.

##### 4.4.1 Maatschappelijke rol van de raad van commissarissen

**7,0** In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de RvT zich aantoonbaar bewust is van zijn maatschappelijke rol als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie in een lokaal netwerk en deze professioneel vorm geeft. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de grote mate waarin de RvT betrokkenheid toont bij het meenemen van de lokale opgaven in de besluitvorming en de actieve wijze waarop in het toezicht wordt bewaakt dat de maatschappelijke opgaven worden uitgevoerd.

##### *Gedeelde visie op maatschappelijke rol als toezichthouder*

Tijdens het interview met de leden van de RvT is vastgesteld dat deze een duidelijke visie hebben op de maatschappelijke rol als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie. De uitkomsten van de parlementaire enquête waren bijvoorbeeld voor een lid een duidelijke motivatie om toezichthouder te worden en de maatschappelijke belangen te behartigen.

De RvT heeft na zijn benoeming gezamenlijk een toezichtsvisie ontwikkeld, waarin ook ingegaan wordt op de maatschappelijke opgaven en de rol van de RvT. Daarnaast komen de volkshuisvestelijke thema's en de rol van toezichthouders jaarlijks terug in de zelfevaluatie. Daarbij zoeken de leden van de RvT continu naar de verschillen om te voorkomen dat de meningen teveel convergeren. Een voorbeeld van een activiteit van de RvT die het maatschappelijk engagement van de RvT onderstreept is de themabijeenkomst 'ongestoord woongenot' inzake de verbinding tussen wonen en zorg.

Er is ook een duidelijke rol van de RvT geweest bij de discussie over het huurbeleid. Door de vragen van de RvT om meer onderbouwing en context is het beleid beter doordacht.

### *Borging maatschappelijke doelen in het strategisch beleid*

De RvT heeft er bewust en weloverwogen voor gekozen om bij de strategievorming een belangrijke rol te willen spelen. De omvang van Helpt Elkander heeft een rol gespeeld bij die keuze. De visitatiecommissie heeft geconstateerd dat de RvT, ondanks zijn geringe omvang, ruimte neemt om te sparren met de directeur-bestuurder. De RvT neemt die ruimte bewust, omdat hij dat wenselijk acht. Hierbij draagt de RvT ook ontwikkelingen aan gebaseerd op de actualiteit, het eigen netwerk of de lokale setting. Als gevolg hiervan zijn bijvoorbeeld twee volkshuisvestelijke thema's nadrukkelijker op de agenda gekomen de laatste tijd: grondposities en nieuwbouw.

De RvT heeft ook een goede rol gespeeld bij het kantelpunt van 'opruimen naar weer vooruit kijken en volkshuisvesting'. Als gevolg hiervan zijn de strategische keuzen van die van een beheersorganisatie naar die van een meer ontwikkelende organisatie gegaan.

### *Actieve wijze waarop RvT zijn maatschappelijke rol neemt*

De RvT is goed op de hoogte van de strategie en de lokale opgaven en bewaakt dat deze worden meegenomen in het beleid. Een grote uitdaging voor Helpt Elkander ligt bijvoorbeeld in Nuenen-West. De RvT heeft aangegeven de lokale betrokkenheid van Helpt Elkander daarbij belangrijk te vinden. De actieve wijze waarop de RvT betrokken is, blijkt ook uit de inzet die gedaan is om de relatie met het huurdersplatform te verbeteren. De RvT heeft als reactie op de verslechterde verstandhouding een paar jaar geleden mediation voorgesteld. Dit heeft inmiddels zijn vruchten afgeworpen.

De leden van de RvT vinden het belangrijke vanuit hun rol zicht te hebben op de lokale en landelijke ontwikkelingen die relevant zijn voor Helpt Elkander. Daarom houdt men goed de media in de gaten. Zij worden hierbij naar eigen zeggen uitstekend ondersteund door een medewerker van Helpt Elkander die dagelijks krantenknipsels stuurt die betrekking hebben op de ontwikkelingen in Nuenen of landelijk geldend zijn.

Wat ook helpt bij het zicht op de ontwikkelingen is dat de directeur-bestuurder buiten eventuele vergaderingen om, een update geeft van de stand van zaken en eventuele ontwikkelingen. Hierbij worden de landelijke ontwikkelingen vertaald naar de Nuenense context, bijvoorbeeld de vraag naar middeldure huurwoningen in reactie op de ontwikkeling dat corporaties weer meer ruimte lijken te krijgen voor het bedienen van middeninkomens.

De visitatiecommissie heeft vastgesteld aan de hand van het interview en de verslagen van de RvT-vergaderingen dat de RvT duidelijk zeer betrokken is bij het volgen van de maatschappelijke prestaties van Helpt Elkander. Hierbij wordt niet alleen gekeken naar de kale financiële en operationele feiten, maar wordt gezocht naar de context en balans van doelstellingen. Er wordt daarbij een goede relatie gelegd tussen de feitelijke prestatie en de beoogde maatschappelijke inzet.

### *Besluitvorming over de maatschappelijke prestaties*

De RvT legt in de besluitvorming een duidelijke relatie tussen de opgaven in het werkgebied, de beoogde investering van Helpt Elkander en de beoogde maatschappelijke effecten daarvan. Een voorbeeld is de besluitvorming met betrekking tot het streefhuurbeleid, waarbij de financiële consequenties voor Helpt Elkander in het licht van de opgaven ten aanzien van betaalbaarheid en beschikbaarheid zijn gezien. Daarnaast is de RvT betrokken geweest bij de besluitvorming rondom assetmanagement. Daarbij zijn de behoefte aan sociale huurwoningen, de duurzaamheidsopgave en de behoefte aan woningen geschikt voor kleine(re) huishoudens en ouderen doorvertaald naar concrete plannen en de vermogensinzet.

### *Zichtbaarheid van de RvT in het lokale netwerk*

De RvT heeft een duidelijke visie op haar lokale zichtbaarheid. Men laat bijvoorbeeld het functioneren in het Nuenense netwerk duidelijk over aan de directeur-bestuurder. Wel is de RvT aanwezig bij bijeenkomsten met belanghebbenden en openingen van projecten. Ook is er regelmatig contact met de leden van het huurdersplatform, zowel formeel als informeel. Het lid van de RvT dat op voordracht van de huurdersvertegenwoordiging is aangesteld, is goed bereikbaar voor de leden van het platform buiten de ontmoetingen om. Men deelt bijvoorbeeld contactgegevens en heeft een e-mailadres beschikbaar

## 4.5 Externe legitimatie en openbare verantwoording

De visitatiecommissie beoordeelt de wijze waarop de corporatie belanghebbenden betreft bij beleidsvorming en met hen een dialoog voert over de uitvoering van het beleid (externe legitimering). Daarnaast beoordeelt de visitatiecommissie de wijze waarop de corporatie inzicht geeft in de realisatie van de beleidsdoelstellingen en hierover communiceert met relevante belanghebbenden.

### 4.5.1 Externe legitimatie

**7,0** In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie zich maatschappelijk verantwoordt en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden mogelijk maakt. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de gestructureerde wijze waarop Helpt Elkander de externe legitimering organiseert en actief is in het lokale netwerk.

#### *Helpt Elkander is overgegaan van vereniging naar stichting*

Helpt Elkander is in 2018 overgegaan van een vereniging naar een stichting vanwege de vereisten van de zogenoemde Veegwet. Deze wet gaf de ledenraad in bepaalde gevallen een adviesrecht bij beslissingen van de RvT. Hierdoor zou de besluitvorming echter ook omslachtiger worden. Om deze reden is gekozen voor de stichtingsstructuur.

De voormalige verenigingsleden worden nu, net als de andere huurders, vertegenwoordigd door het Huurdersplatform Helpt Elkander. Het Huurdersplatform Helpt Elkander heeft actief uitgedragen dat hierdoor de inspraak en invloed van de voormalige leden op de besluiten het beleid van Helpt Elkander blijft behouden.

#### *Helpt Elkander overlegt met Huurdersplatform Helpt Elkander*

Helpt Elkander staat graag dicht bij de huurders en hecht dan ook veel waarde aan de mening van de huurders. Huurders moeten mee kunnen praten over het beleid en de keuzes die Helpt Elkander maakt. Aan het einde van 2015 is daarom Huurdersplatform Helpt Elkander opgericht. Het platform behartigt de belangen van de huurders en is formeel aanspreekpunt voor huurdersparticipatie.

De participatie van het platform is vastgelegd in een visiedocument, waarbij de gedachte is dat het platform fungeert als hoeder van de participatie. Samen met Helpt Elkander geeft deze de formele participatie in het kader van de Overlegwet vorm. Het platform heeft ook een rol in het verbinden van informele participatie rond het wonen in Nuenen/ Helpt Elkander. Het platform inventariseert waar het beter kan en bedenkt hoe huurders het beste betrokken kunnen worden. Het huurdersplatform is ook het inhoudelijk overlegplatform waarmee Helpt Elkander het overleg voert over beheer- en beleidszaken.

Helpt Elkander heeft ieder kwartaal overleg met het Huurdersplatform. Daarbij is onder andere gesproken over de duurzaamheidsvisie, de overdracht van woonwagens en het woningbehoefteonderzoek. Daarnaast heeft Helpt Elkander in 2018 bijvoorbeeld inhoudelijk advies gevraagd over de huurverhoging, het streefhuurbeleid, het regionaal kansen- en sanctiebeleid en de begroting.

Helpt Elkander vindt het overleg met het Huurdersplatform alleen niet voldoende. Om deze reden is Helpt Elkander op zoek naar andere manieren om huurders te betrekken.

#### *Helpt Elkander overlegt met bewonerscommissie*

Helpt Elkander voert tweemaal per jaar overleg met de bewonerscommissie van het complex Jo van Dijkhof. In de bewonerscommissie zijn zowel huurders van Helpt Elkander als huurders van Archipel vertegenwoordigd. Het overleg heeft onder andere betrekking op zaken omtrent het gebouw en over hoe het woongenot van de bewoners verbeterd kan worden.

#### *Helpt Elkander organiseert themabijeenkomsten en neemt deel aan 'Kijk op uw wijk'*

Helpt Elkander organiseert, om de mening van de huurders te peilen en om in contact te komen met de huurders, themabijeenkomsten. In 2018 vond de eerste themabijeenkomst plaats over duurzaamheid. Aan de bijeenkomst namen ruim 120 huurders deel. Daarnaast neemt Helpt Elkander vier keer per jaar deel aan de wijkschouw 'Kijk op uw wijk'. De wijkschouw wordt door de gemeente georganiseerd om samen met bewoners verbeterpunten aan stenen en groen te inventariseren. Indien de wijkschouw plaatsvindt in een wijk waar Helpt Elkander woningen in bezit heeft, neemt de corporatie deel om vragen van huurders te beantwoorden.

#### *Helpt Elkander voert overleg met de gemeente en zorgpartijen*

Naast het overleg met het Huurdersplatform Helpt Elkander en de bewonerscommissie heeft Helpt Elkander doorlopend contact met de gemeente en maatschappelijke en zorgorganisaties. Helpt Elkander heeft bijvoorbeeld deelgenomen aan het Centraal Maatschappelijke Deelname-overleg dat wordt georganiseerd door de gemeente, waarin specifieke zorgcasussen worden besproken. Het overleg is door de gemeente anders vormgegeven, waardoor Helpt Elkander inmiddels is gestopt met deelname aan het overleg. Helpt Elkander heeft echter meerdere malen aangegeven dit overleg te missen en de gemeente gevraagd een oplossing te bedenken, waardoor men weer kan deelnemen.

#### *Helpt Elkander werkt samen in de regio*

Helpt Elkander heeft in de voorbije periode steeds meer samenwerking gezocht in de regio. Helpt Elkander ziet de samenwerking als een meerwaarde voor de compacte organisatie. Helpt Elkander kiest bewust positie in de regionale samenwerking en neemt ook actief deel aan werkgroepen die op de regionale thema's actief zijn. Voorbeelden zijn de samenwerking binnen de Metropoolregio Eindhoven (MRE) en het Stedelijke Gebied Eindhoven (SGE). Binnen het SGE vindt bijvoorbeeld op een aantal thema's samenwerking plaats tussen corporaties en gemeenten zoals binnen de werkgroep Transparant Woningaanbod.

#### *De RvT en belanghebbenden van Helpt Elkander*

De leden van de RvT hebben tweemaal per jaar overleg met het Huurdersplatform. Daarnaast is de RvT vanuit een adviserende rol, betrokken geweest bij het opstellen van de prestatieafspraken. De prestatieafspraken zijn hiertoe besproken in reguliere vergaderingen van de RvT.



De RvT hanteert voor wat betreft het overleg met de belanghebbenden echter de algemene lijn dat zij het overleg overlaat aan de directeur-bestuurder. De leden van de RvT waken er daarbij over om niet op de stoel van de directeur-bestuurder te komen.

#### **Helpt Elkander koppelt uitkomsten uit overleggen terug**

De visitatiecommissie heeft aan de hand van de verstrekte documentatie en de gesprekken met de belanghebbenden vastgesteld dat Helpt Elkander ruim voldoende terugkoppelt wat de organisatie met de uitkomsten van de overleggen heeft gedaan. Voor een groot deel loopt dit gestructureerd via notulen of verslagen die in de eerst volgende bijeenkomst worden besproken.

#### 4.5.2 *Openbare verantwoording*

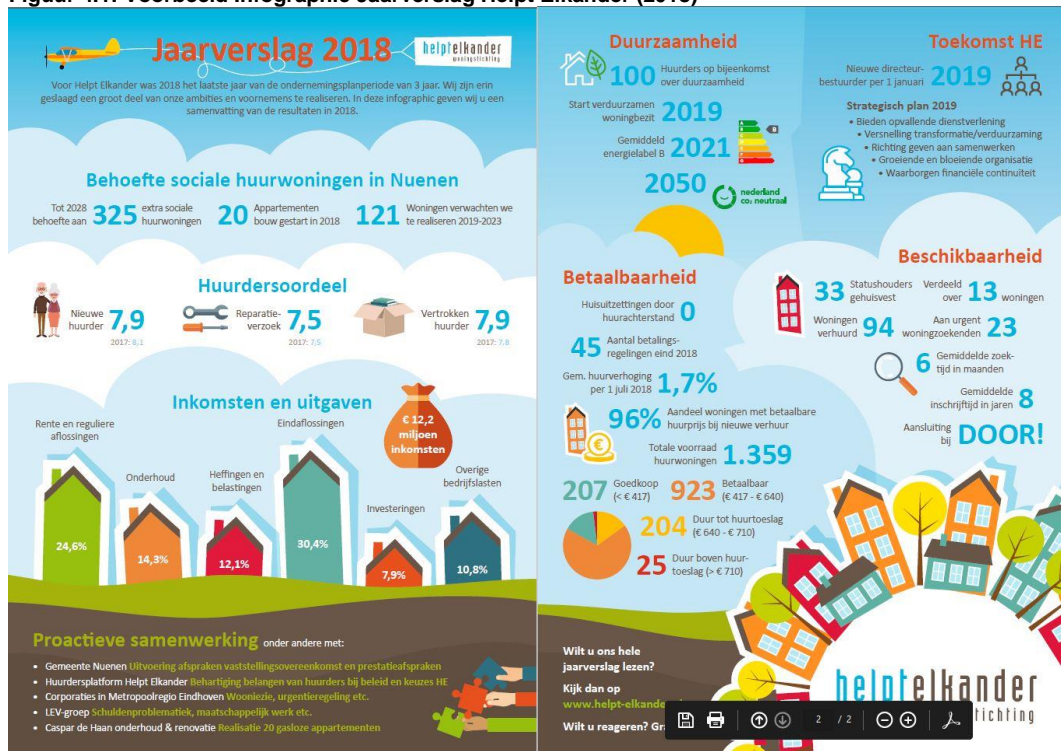
**8,0** **In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de gerealiseerde prestaties staan vermeld in een openbare publicatie, waarbij ook belangrijke afwijkingen worden toegelicht. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de verschillende wijzen waarop Helpt Elkander openbare verantwoording aflegt aan de maatschappij. De visitatiecommissie waardeert de ruimhartige wijze waarop informatie wordt gedeeld via meerdere kanalen, het gebruik van het stoplichtmodel en de ontwikkeling van een infographic. Hierdoor krijgen belanghebbenden eenvoudig inzicht op meerdere detailniveaus in de prestaties van het betreffende jaar.**

De openbare verantwoording vanuit Helpt Elkander vindt onder andere plaats aan de hand van het jaarverslag, de website en de Huurkrant.

#### *Infographic biedt op een toegankelijke wijze veel inzicht in de prestaties op totaalniveau*

Helpt Elkander heeft het jaarverslag tevens vertaald naar een infographic. De infographic geeft op een overzichtelijke wijze inzicht in een aantal prestaties en/of kengetallen. De infographic komt voort uit het feit dat Helpt Elkander van mening is dat de informatie compact moet zijn. Helpt Elkander is zich er van bewust dat belanghebbenden meer dan eens niet het hele jaarverslag doornemen.

**Figuur 4.1: Voorbeeld Infographic Jaarverslag Helpt Elkander (2018)**



Bron: Helpt Elkander (2017)

### *Stoplichtmodel geeft snel en gedetailleerd inzicht in individuele prestaties*

Het volkshuisvestelijk jaarverslag van Helpt Elkander is opgesteld aan de hand van de zes thema's uit het ondernemingsplan. Voor ieder thema worden de activiteiten voor het betreffende jaar weergegeven en toegelicht. Aan de hand van een kleurensystematiek is te volgen in hoeverre invulling is gegeven aan de voorgenomen activiteiten. Vervolgens wordt een uitgebreidere toelichting inclusief detailinformatie weergegeven. Het jaarverslag is goed leesbaar voor de verschillende doelgroepen. De opmaak is verzorgd en overzichtelijk.

**Figuur 4.2: Uitsnede Jaarverslag Helpt Elkander (2018)**

#### Onze plannen voor 2018:

- We hebben plannen in voorbereiding genomen voor herontwikkeling van bestaand vastgoed en/of nieuwbouw, zodat we vanaf 2018 extra woningen aan de voorraad kunnen toevoegen.
- a. We hebben d.m.v. herontwikkeling van kantoorpanden Vincent Van Goghstraat en Bergvinkhof 20 appartementen aan de voorraad toegevoegd.
  - ✓ b. We hebben plannen voor herontwikkeling van de locatie Wederikdreef uitgewerkt.
  - ✗ c. We hebben plannen voor herontwikkeling van de locatie Nieuwe Linde uitgewerkt.
  - ✗ d. We hebben een eengezinswoning gesplitst in meerdere kleine studio's (Wielewaallaan).
  - ✓ We hebben een visie ontwikkeld op de herontwikkeling van complex 21 (Vinkenhofjes) m.b.t. de toekomstige verhuurbaarheid en duurzaamheid.
  - ✓ We hebben een visie ontwikkeld op de herontwikkeling van de locatie Lyndakkers 31 en 35.
  - ✓ We hebben geëvalueerd of nieuwe ontwikkelingen effect hebben op onze opgaven uit het assetmanagement en indien nodig geactualiseerd.
  - ✓ We hebben een nieuw streefhuurbeleid bepaald met als doel op lange termijn behouden van voldoende aandeel passende woningen.

Bron: Jaarverslag Helpt Elkander (2018)

### *Helpt Elkander legt ook via andere kanalen verantwoording af*

Naast het jaarverslag maakt Helpt Elkander gebruik van de website en de Huurkrant. Op de website is uitgebreide informatie te vinden voor zittende huurders, toekomstige huurders en mensen die een woning willen kopen. Daarnaast zijn verschillende verantwoordings-documenten, waaronder de jaarverslagen en de edities van de huurkrant beschikbaar op de website.

In de huurkrant wordt op een visueel aantrekkelijke wijze informatie verstrekt over een breed scala aan onderwerpen. Bijvoorbeeld over lopende en te ondernemen projecten, maar ook over de mogelijkheden huurtoeslag aan te vragen, de doorgevoerde (inkomensafhankelijke) huurverhogingen en hoe hier bezwaar tegen kan worden gemaakt.

## Deel 3: Bijlagen

## Bijlage 1: Position Paper

### Position paper ten behoeve van maatschappelijke visitatie 2015 -2018

28 februari 2019

#### Inleiding

Deze position paper is geschreven voor de visitatie over de jaren 2015 t/m 2018. In deze periode hebben we naast onze eigen ambities en doelen ingespeeld op diverse externe en interne ontwikkelingen. Zo bracht de komst van de Woningwet veel werk met zich mee. Maar ook is er intern veel veranderd en zijn we volop in beweging. In deze position paper blikken we terug op deze periode. Tevens beschrijven we waar we nu staan en geven we onze ambities en doelen voor de komende jaren weer, zoals in 2018 vertaald in het strategisch plan 2019. De vorige visitatie leverde belangrijke input voor ons ondernemingsplan 2016 t/m 2018 en waardevolle aanbevelingen. Met deze visitatie willen wij 'een foto' maken met betrekking tot de waardering van de belanghouders voor het presteren van Helpt Elkander (Helpt Elkander) in de afgelopen vier jaar. Daarnaast willen wij de door Helpt Elkander in 2018 gekozen strategische thema's bij de belanghouders toetsen: zetten we in op de goede dingen en wat zijn de verwachtingen/wensen/eisen?

#### Wie zijn wij?

Helpt Elkander is dé sociale volkshuisvester van en voor de gemeente Nuenen in Noord Brabant en dat in 2019 al 100 jaar. Met ruim 1.350 woongelegenheden in de kernen Nuenen, Gerwen en Nederwetten is Helpt Elkander een relatief kleine woningcorporatie binnen het collectief van Nederlandse woningcorporaties. Helpt Elkander staat dichtbij haar huurders en is lokaal sterk verankerd in de Nuenense samenleving.

Nuenen maakt deel uit van de Metropool Regio Eindhoven (MRE). Helpt Elkander neemt deel aan het overleg tussen en werkt samen met de woningcorporaties in het MRE-gebied. Deze samenwerking richt zich op een drietal speerpunten, te weten:

1. duurzaamheid;
4. betaalbaarheid en beschikbaarheid;
5. de inclusieve samenleving.

#### Terugblik

In 2015 is Helpt Elkander gevisiteerd door Pentascope. In de periode waarop die visitatie betrekking had (2011 t/m 2014) heeft een grote koerswijziging plaatsgevonden. Als gevolg van gewijzigde regelgeving en een veranderende maatschappelijke positie van woningcorporaties verlegde Helpt Elkander het accent fors; van extern naar intern. Dit laat het visitatierapport ook zien: de omslag van een actiegerichte corporatie naar een corporatie gericht op beheer, (interne) professionalisering, vastlegging en verantwoording. Niet beter maar anders en meer passend in die tijd. Conclusie was dat we nog niet alles op orde hadden, maar dat we op de goede weg waren. Dit bleek ook uit het feit dat alle aanbevelingen van de commissie al door ons zelf in gang waren gezet. Naast de aanbevelingen leverde de visitatie belangrijke input op voor het ondernemingsplan 2016 t/m 2018: 'Samen vooruit'.

De missie voor deze periode luidde:

*Helpt Elkander biedt betaalbare huurwoningen in de gemeente Nuenen aan de primaire doelgroep door een sterke focus op de bestaande voorraad, betrokkenheid van de huurders en samenwerking met lokale partijen.*

De ingezette koerswijziging betekende voor Helpt Elkander ook het stopzetten van een aantal projecten waar met gemeente Nuenen afspraken over gemaakt waren. Om tot een goede afronding van deze afspraken te komen, zijn beide partijen eind 2015 een mediationtraject gestart. Dit traject resulteerde in 2017 in de ondertekening van een vaststellingsovereenkomst. Uitgangspunt bij de afspraken is dat Helpt Elkander zich richt op de volkshuisvestelijke taken en de gemeente op haar maatschappelijke taak. Dit betekende o.a. het einde van een aantal projecten, de overdracht van maatschappelijk vastgoed naar de gemeente en de toekomstige overname van twee woonwagencentra van de gemeente. Helpt Elkander heeft daarnaast in de afgelopen jaren vol ingezet op de verkoop van niet-DAEB bezit en strategische grondposities. Hierdoor is de financiële positie van Helpt Elkander gesaneerd en gestabiliseerd.

Huurders kregen vanuit de Woningwet een belangrijkere rol. Helpt Elkander staat graag dicht bij de huurders en hecht dan ook veel waarde aan de mening van de huurders. Huurders moeten mee kunnen praten over het beleid en de keuzes die we daarin maken. Op initiatief van Helpt Elkander is eind 2015 de huurdersorganisatie 'Huurdersplatform Helpt Elkander' (HP) formeel opgericht. Een platform dat de belangen van de huurders behartigt en daarmee het wettelijk aanspreekpunt voor de huurdersparticipatie vormt. In de afgelopen jaren heeft Helpt Elkander veel geïnvesteerd in de samenwerking met HP en is gewerkt aan het vertrouwen tussen beide partijen.

HP neemt als volwaardig partner deel aan de gesprekken over de prestatieafspraken. Naast HP en de gemeente, zijn ook de corporaties Woonbedrijf en Wooninc. en hun huurdersorganisaties partij in dit traject. Op basis van de woonvisie van de gemeente zijn in 2016 kaderafspraken 2017 t/m 2020 tot stand gekomen. Jaarlijks worden deze afspraken vertaald naar concrete acties die bijdragen aan het behalen van de ambities en doel en uit de kaderafspraken. Het proces verloopt naar tevredenheid. We zien elk jaar een verbetering in het proces, de inbreng van HP en het resultaat in kwalitatief betere afspraken.

In de ondernemingsplanperiode lag de focus sterk op de huurders. Helpt Elkander wil midden in de samenleving staan en daarmee dicht bij de huurder zijn. Om een rol van betekenis te kunnen blijven spelen en echte invulling te geven aan onze doelstelling 'dicht bij de huurder', hebben we gekeken naar de manier waarop de processen en de organisatie zijn ingericht. Dit heeft onder andere geleid tot de wijziging van het mutatie- en reparatieverzoekenproces en de organisatiestructuur. We hebben meer persoonlijke aandacht voor de klant en bieden maatwerk indien nodig. Daarnaast hebben we continue aandacht voor verbetering van de dienstverlening en communicatie naar huurders.

Belangrijke externe ontwikkelingen waarmee we te maken kregen in de afgelopen periode waren o.a. de Woningwet en de daaropvolgende Veegwet. De Veegwet had enorme impact op de besluitvorming binnen Helpt Elkander als vereniging. Dit was dan ook aanleiding om aan de leden voor te stellen de vereniging om te zetten in een stichting. De leden namen dit besluit eind 2017. De formele omzetting vond plaats in 2018. Tevens zagen we de afgelopen jaren een toenemende vraag aan sociale huurwoningen en een forse taakstelling voor het huisvesten van statushouders. Het jaar 2018 is voor Helpt Elkander een overgangsjaar geweest. Onder de leiding van een interim directeur-bestuurder heeft Helpt Elkander zich beraden op haar strategische opgaven en is, in het verlengde daarvan, een oriëntatie uitgevoerd naar de vraag of Helpt Elkander die opgaven 'op eigen kracht' aankan. Daarop is in het najaar van 2018 een bevestigend antwoord gegeven. Op 1 januari 2019 is de huidige directeur-bestuurder in dienst getreden.

## **Actuele ontwikkelen en de rol van Helpt Elkander**

Helpt Elkander ziet een aantal ontwikkelingen in het Nuenense, in de regio en op landelijk niveau. Deze ontwikkelingen worden hier kort geduid, met daarbij tevens een duiding van de (mogelijke) effecten op de inzet van Helpt Elkander.

### *Uitvallers in de samenleving*

Helpt Elkander ziet in en rondom haar woningen een toename van mensen die moeite hebben om deel te (blijven) nemen aan de samenleving. De groeiende groep steeds ouder wordende ouderen blijft langer zelfstandig wonen. Problematiek van vereenzaming, afbrokkelende netwerken, verwarring, verminderde mobiliteit zijn aan de orde van de dag. Ook de groep, vaak alleenstaande, mensen die zich met de rug naar de maatschappij lijkt te keren, levert meer woon- en andersoortige problematiek op. Het vinden van antwoorden daarop legt druk op samenwerking tussen maatschappelijke partijen en op het vinden van creatieve oplossingen. Helpt Elkander streeft naar inclusiviteit en is zoekende naar haar rol in dezen.

### *Kwaliteit en leefbaarheid*

De druk op de leefbaarheid in buurten en wijken neemt toe. Ook in Nuenen is sprake van toenemende segregatie door onder meer de huisvesting van nieuwe doelgroepen en de toename van afwijkend woongedrag. Dit vraagt aandacht van Helpt Elkander, zowel in haar eigen acteren als in het zoeken naar samenwerking met partners in de wijk.

### *Overname van woonwagenlocaties*

Helpt Elkander heeft ingestemd met de overname van twee woonwagenlocaties in Nuenen. Deze locaties worden bewoond door Sinti. Het proces van overdracht van de locaties is ingewikkeld, mede omdat het beheer van de locaties in de afgelopen 30 jaar onvoldoende aandacht heeft gekregen. Hoewel het aantal betrokken bewoners relatief gering is, heeft de overname in eigendom en beheer van de locaties voor Helpt Elkander grote impact. Helpt Elkander is zoekende naar haar positie/rol in dezen.

### *Overleg met de huurders*

Helpt Elkander voert regelmatig overleg met HP. Helpt Elkander vindt het overleg met haar huurders van belang. Niet alleen vanuit de wettelijke verplichting maar zeker (en vooral) ook vanwege haar zoektocht naar legitimatie. HP is zoekende naar zijn plek en rol en heeft moeite om zichzelf te bemensen. Ook vraagt de verbinding met de/een achterban aandacht. Helpt Elkander voelt druk om tot een 'steviger' inrichting van het overleg met huurders te komen en is zoekende naar wegen daartoe.

### *Toenemende regel- en verantwoordingsdruk*

Helpt Elkander heeft, net als alle andere woningcorporaties, te maken met toenemende regel- en verantwoordingsdruk. Dat stelt eisen aan de organisatie en de organisatiegraad. In beginsel is deze druk onafhankelijk van de omvang van de corporatie. Daardoor tikt deze verhoudingsgewijs bij Helpt Elkander, gezien haar omvang, harder aan. Helpt Elkander heeft haar zaakjes goed voor elkaar. Tegelijkertijd zijn er gevoelsmatig wel grenzen bereikt ten aanzien van wat Helpt Elkander 'op eigen kracht aan kan' en wat zij binnen haar organisatie kan opvangen. Ook wordt ergens een grens bereikt ten aanzien van de kosten ervan. De tarieven van de accountant zijn immers niet afhankelijk van het aantal woningen.

### *Zeggenschap over eigen situatie*

In Nuenen staat het nodige te gebeuren. Woningen moeten verduurzaamd worden. Druk op de woningmarkt leidt, bij gebrek aan uitbreidingslocaties, tot noodzaak van verdichting. Er is sprake van een vraagverschuiving van grote grondgebonden woningen naar gestapelde woningen voor

één- en tweepersoons huishoudens. Jongeren vinden hun weg onvoldoende op de Nuenense woningmarkt en trekken weg. Dit alles leidt ertoe dat Helpt Elkander de komende tijd veel activiteiten zal ontplooiën in Nuenense buurten en wijken. De wens van burgers om invloed te hebben op de eigen woon- en leefsituatie vergt een participatieve(re) aanpak dan we gewend zijn.

#### *Afgenomen beleidsvrijheid inzake huurverhoging*

We zien een landelijke tendens tot huurmatiging. Daartoe is dit jaar (voor de eerste keer) een sociaal huurakkoord gesloten tussen de Woonbond en Aedes. Helpt Elkander conformeert zich daaraan, enerzijds omdat zij niet de vrijheid voelt om van dat akkoord af te wijken en anderzijds omdat zij de problematiek die eraan ten grondslag ligt herkent. Er ligt echter een directe relatie met de investeringscapaciteit omdat Helpt Elkander huurontwikkelingen heeft ingerekend in haar meerjaren investeringsprogramma. De ontwikkeling naar landelijke afspraken over matiging betekent voor Helpt Elkander dat er een knop om aan te draaien is weggenomen, terwijl de druk op onze investeringen juist toeneemt. Helpt Elkander staat voor een zoektocht die moet leiden tot verdere aanscherping in de keuzes die gemaakt moeten worden en mogelijk naar de verwerving van investeringscapaciteit van elders.

#### **Toekomst**

De afgelopen jaren was onze ambitie behoudend. Een beheerende organisatie gericht op de huurders, de (betaalbaarheid van de) bestaande voorraad met de financiële continuïteit als belangrijke randvoorwaarde. De tijden zijn veranderd. Om te kunnen voldoen aan de forse opgaven die voor ons liggen, is het tijd om onze ambities te verbreden. Om dit voor elkaar te krijgen, gaat Helpt Elkander de kracht van de huidige organisatie combineren met het oplossen van haar kwetsbaarheid. In 2018 legde Helpt Elkander haar ambities en doelen vast in het Strategisch plan 2019.

#### *Missie*

Helpt Elkander zorgt voor een passende en toekomstbestendige woningvoorraad voor de mensen die, om welke reden dan ook, niet zelf in staat zijn om in hun huisvesting te voorzien. Daarbij hebben wij oog voor de specifieke wensen en behoeften van (individuele) klanten en hun woonomgeving en werken wij samen met partijen.

De komende periode werkt Helpt Elkander aan de verdere uitwerking van haar ambities en doelen. Dat doen we als volgt:

1. we bieden opvallende dienstverlening en leveren maatwerk waar nodig;
2. we versnellen de transformatie en verduurzaming van ons bezit;
3. we zoeken actief naar samenwerking om onze kwetsbaarheid op te vangen;
4. we ontwikkelen onze organisatie en medewerkers;
5. we zetten onze investeringscapaciteit gericht in en waarborgen onze financiële continuïteit.

#### *Kernwaarden*

Helpt Elkander staat voor haar opgaven. In ons werk staat persoonlijke aandacht voor onze klanten voorop. We werken actief samen, zowel intern als met onze externe partners om onze ambities te kunnen realiseren. Om onze organisatie te laten groeien staan wij open voor leren en verandering.

#### *Toelichting ambities*

De volkshuisvestelijke opgave in Nuenen richt zich op twee speerpunten. Dat betreft de transformatie en uitbreiding van de voorraad sociale huurwoningen en de verduurzaming van de bestaande voorraad.



Voor wat betreft de verduurzaming van de bestaande voorraad is de doelstelling:

- CO2 neutraal in 2050;
- gemiddeld energielabel B per ultimo 2021.

Nieuwe woningen zijn energiezuinig en toekomstbestendig. Om dit effect te optimaliseren, sturen wij op een energieprestatie die beter is dan de huidige energieprestatie-eisen voor nieuwbouw. Nieuwbouw realiseren wij in elk geval gasloos.

Behalve de versnelling in de transformatie en de verduurzaming van de voorraad kiest Helpt Elkander in het Strategisch plan 2019 voor de verbetering van haar dienstverlening. De beweging die daarin gemaakt moet worden, is die naar betere aansluiting op de behoeften van de bewoners, meer maatwerk waar nodig en meer oog voor de woon- en leefomgeving.

In 2018 heeft Helpt Elkander gekozen voor voortzetting van de onderneming in de huidige vorm en omvang. Met zo'n 1.350 woongelegenheden en 13 personeelsleden is Helpt Elkander een kleine corporatie. Helpt Elkander beseft dat de keuze voor zelfstandigheid vraagstukken opwerpt zoals het kunnen aantrekken en borgen van voldoende deskundigheid, het leveren van voldoende (organisatorische) slagkracht en spanwijdte, het kunnen (blijven) voldoen aan maatschappelijke en wettelijke vereisten ten aanzien van de organisatiegraad en dergelijke. Ook vereist de keuze voor zelfstandigheid een voortdurende monitoring van de beschikbaarheid van voldoende investeringskracht ten behoeve van de Nuenense volkshuisvesting. Het voorzien in de sociale woningbehoefte mag immers niet afhangen van de vraag of Helpt Elkander voldoende investeringsruimte heeft.

Sleutelthema's die Helpt Elkander in dit verband onderkent, gegeven de keuze voor behoud van zelfstandigheid, zijn: samenwerking (intern en binnen de MRE) en groei (kennis en competenties) van de medewerkers.

#### **Tot slot**

Het zal de komende jaren niet altijd makkelijk zijn. Maar met de betrokkenheid en feedback van HP en overige belanghouders, de expertise van onze netwerkpartners, de goede samenwerking met gemeente Nuenen, de deskundigheid van onze Raad van Toezicht en de drive van onze kwalitatieve doelgerichte medewerkers hebben we vertrouwen in de toekomst.

Met vriendelijke groet,

Bas Maassen  
directeur-bestuurder

## Bijlage 2: Bestuurlijke reactie

Begin 2019 gaf Helpt Elkander aan het bureau Ecorys de opdracht een maatschappelijke visitatie uit te voeren over de periode 2015 - 2018. Begin juli 2019 ontving Helpt Elkander het eindrapport. Dit rapport is gepubliceerd op [www.helpt-elkander.nl](http://www.helpt-elkander.nl). Onderstaand geven Bestuur en Raad van Toezicht hun gezamenlijke reactie op dit rapport.

Het eerste deel van de periode waarop de visitatie betrekking heeft, stond voor Helpt Elkander vooral in het teken van de reeds in gang gezette professionalisering van de beheersactiviteiten en van het zorgen voor voldoende investeringscapaciteit. Er was in die periode relatief weinig ruimte en aandacht voor de bredere volkshuisvestelijke en maatschappelijke opgaven. Pas eind 2017, begin 2018 ontstond er voor Helpt Elkander 'ruimte' om weer meer naar buiten te treden. Daarbij besloot Helpt Elkander eind 2018 voor behoud van haar kleinschaligheid en voor (de versterking van) de verbinding met de lokale gemeenschap.

### **De visitatie, die nu is uitgevoerd, is voor Helpt Elkander een ijkpunt**

Helpt Elkander is tevreden met de uitkomsten van deze visitatie. Deze tevredenheid betreft de waardering van de, over de gehele linie verbeterde, prestaties en vooral ook de daaruit sprekende herkenning van en erkenning voor die prestaties bij onze stakeholders.

### **Het oordeel van onze stakeholders is veelzeggend**

Zij blijken, aldus de visitatiecommissie, de nabijheid en betrokkenheid van Helpt Elkander te ervaren en verwachten dat ook van Helpt Elkander als lokale, relatief kleine, corporatie. De inzet die Helpt Elkander heeft gepleegd op versterking van de verbinding met haar lokale netwerk, wordt herkend en gewaardeerd. Dit sterkt Helpt Elkander in haar keuze om vol in te zetten op de lokale Nuenense opgaven vanuit een breed maatschappelijk perspectief en daarbij, ook de komende tijd, haar natuurlijke lokale partners op te zoeken.

### **We zijn er nog niet, maar wel en onmiskenbaar op de goede weg**

De suggesties die in het visitatierapport voor verdere verbetering zijn aangedragen, vallen op vruchtbare bodem en krijgen dan ook zeker navolging. Bijzondere aandacht zal Helpt Elkander de komende periode geven aan (de beoordeling van) het verwachte maatschappelijk rendement van haar investeringsbeslissingen. Helpt Elkander leest de aanwijzing van de visitatiecommissie zo dat een betere balans gevonden moet worden in het afwegingskader tussen (noodzakelijk) beoogd maatschappelijk resultaat enerzijds en bedrijfseconomisch c.q. financieel rendement anderzijds. Helpt Elkander voelt zich door de visitatie uitgedaagd om de komende periode beter en ook scherper aan de wind te varen. Die uitdaging is niet aan dovemans oren gericht. Helpt Elkander daagt op haar beurt daarin ook haar natuurlijke lokale partners op dezelfde wijze uit.

Tenslotte willen wij graag iedereen die een bijdrage heeft geleverd aan de totstandkoming van deze visitatie hartelijk danken. Samen met hen gaan wij met de resultaten aan de slag.

Nuenen, 29 augustus 2019

Was getekend,  
namens Bestuur en Raad van Toezicht,

Bas Maassen  
directeur-bestuurder

Marlie Bongaerts  
voorzitter Raad van Toezicht

## Bijlage 3: Geïnterviewde personen

### Helpt Elkander

Naam	Functie
Mevrouw M.A.J. Bongaerts	Voorzitter RvT
De heer E.S. Rijnders	Vice-voorzitter RvT
Mevrouw H.J.A.M Bevers	Lid RvT
De heer B. Maassen	Directeur-bestuurder
Mevrouw E. van Happen	Beleidsadviseur
De heer J. Verbeek	Manager Klant en Markt
De heer T. Swinkels	Manager Financiën

### Belanghebbenden

Naam	Organisatie en functie
<a href="#">Huurdersvertegenwoordiging</a>	
Mevrouw T. Klep	Huurdersplatform Helpt Elkander
De heer R. Moviat	Huurdersplatform Helpt Elkander
Mevrouw J. van Weel	Huurdersplatform Helpt Elkander
Mevrouw B. Paulussen	Huurdersplatform Helpt Elkander
Mevrouw B. van den Broek	Huurdersplatform Helpt Elkander
<a href="#">Gemeente</a>	
Mevrouw C. van Brakel	Gemeente Nuenen, Wethouder Ruimtelijke ordening en volkshuisvesting
Mevrouw H. Tindemans	Gemeente Nuenen, Wethouder Burgerparticipatie
De heer G. van der Bruggen	Gemeente Nuenen, beleidsadviseur Wonen
Mevrouw R. Leenhouts	Gemeente Nuenen, beleidsadviseur Sociaal Domein
<a href="#">Collega-corporaties</a>	
Mevrouw M-J. Backx	Woonbedrijf, District manager
De heer L. Severijnen	'Thuis, Directeur-bestuurder
Mevrouw M. Kräwinkel	Bestuurder woCom, directeur-bestuurder
<a href="#">Zorg en Welzijn</a>	
De heer E. Fokkema	Archipel Zorggroep
Mevrouw J. van de Ven	LEV-groep, regiomanager
Mevrouw S. Leijssen	LEV-groep, adviseur schuldproblematiek
Mevrouw S. Engels	LEV-groep, adviseur schuldproblematiek
<a href="#">Andere overige belanghebbenden</a>	
De heer M. van der Leede	Thesor, adviseur

## Bijlage 4: Onafhankelijkheidsverklaring Ecorys en visitatoren

### Onafhankelijkheidsverklaring Ecorys

Ecorys verklaart hierbij dat de visitatie van Helpt Elkander in 2019 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Ecorys heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie. In de twee kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Ecorys geen zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Ecorys geen enkele zakelijke relatie met Helpt Elkander hebben.

Rotterdam, 1 maart 2019

Maarten Nieland

Principal consultant en coördinator maatschappelijke visitaties

### Onafhankelijkheidsverklaring voorzitter

Maarten Nieland verklaart hierbij dat de visitatie van Helpt Elkander in 2019 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Maarten Nieland heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie. In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Maarten Nieland geen zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Maarten Nieland geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij Helpt Elkander.

Rotterdam, 1 maart 2019

Maarten Nieland

### Onafhankelijkheidsverklaring secretaris

Robert Kievit verklaart hierbij dat de visitatie van Helpt Elkander in 2019 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Robert Kievit heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie. In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Robert Kievit geen zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Robert Kievit geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij Helpt Elkander.

Rotterdam, 1 maart 2019

Robert Kievit

## Onafhankelijkheidsverklaring secretaris

Abco van Langevelde verklaart hierbij dat de visitatie van Helpt Elkander in 2019 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Abco van Langevelde heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie. In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Abco van Langevelde geen zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Abco van Langevelde geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij Helpt Elkander.

Rotterdam, 1 maart 2019

Abco van Langevelde

## Bijlage 5: Curricula Vitae van de visitatoren

## Voorzitter

Maarten Nieland

## Naam, titel, voorletters:

Nieland, Drs., RA, M.

## Geboorteplaats en –datum:

Hilversum, 26 februari 1968

## Huidige functie:

Principal Consultant



## Onderwijs:

1994 – 1998 Postdoctoraal Registeraccountant, VU Amsterdam

1990 - 1994 Doctoraal Bedrijfseconomie, VU Amsterdam

## Loopbaan:

Sinds april 2017 Principal Consultant Ecorys Regions & Cities, voorzitter en projectleider visitaties woningcorporaties

2012 – 2016 Senior Manager EY, branchgroep Woningcorporaties

2011 - 2011 Senior Manager Deloitte Real Estate

1994 - 2011 Principal Manager PwC

## Profielchets:

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

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

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

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

## Secretaris

Robert Kievit

### Naam, titel, voorletters:

Kievit, Ir./MSc, R.H.A.

### Geboorteplaats en –datum:

Zwijndrecht, 30 september 1985

### Huidige functie:

Senior Consultant



### Onderwijs:

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

### Loopbaan:

Sinds 2015	Consultant Regions & Cities, Ecorys
2014 - 2015	Vastgoedadviseur, PVM Rotterdam
2013 - 2014	Projectmedewerker Vastgoedbeheer, Portaal

### Profielchets:

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

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

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



## Commissielid

Abco van Langevelde

## Naam, titel, voorletters:

Van Langevelde, MSc, J.

## Geboorteplaats en –datum:

Vlissingen, 29 maart 1991

## Huidige functie:

Consultant Ecorys

## Onderwijs:

2016-2017	MSc Economische geografie, Universiteit Utrecht
2015 - 2016	Pre-master Sociale Geografie, Universiteit Utrecht
2010 - 2015	BSc Ruimtelijke Ordening en Planologie, Hogeschool Rotterdam

## Loopbaan:

Sinds 2017      Consultant

## Profielchets:

Abco van Langevelde is als consultant werkzaam in de sector Regions & Cities. Zijn studie-achtergrond, Ruimtelijke Ordening en Planologie (Hogeschool Rotterdam) en later Economische Geografie (Universiteit Utrecht), laat zijn interesse in ruimtelijke en maatschappelijke vraagstukken duidelijk zien. In de praktijk is Abco actief met ruimtelijke onderzoeken en (regionaal) economische vraagstukken. Deze projecten variëren van vastgoed gerelateerde studies, zoals woningmarktonderzoeken, bedrijventerreinstrategieën en onderzoeken naar kantorenlocaties, tot evaluaties van overheidsbeleid. Daarmee is Abco actief met maatschappelijke vraagstukken in de volle breedte. Door de diversiteit van zijn studieachtergrond en werkzaamheden is Abco in staat om als onderzoek en adviseur een bijdrage te leveren aan verschillende typen projecten, waaronder maatschappelijke visitaties voor woningcorporaties. Abco is maatschappelijk betrokken, nauwkeuring en analytisch sterk. Samen met zijn objectieve, maar kritische blik levert hij als visitator een sterke bijdrage aan de maatschappelijke visitatie.

## Bijlage 6: Bronnenlijst

Prestatieveld	Documenten
Ambities en Presteren naar Opgaven	Position paper t.b.v. maatschappelijke visitatie 2015-2018 Prestatieafspraken gemeente Nuenen 2017 t/m 2020 Ondernemingsplan 2016 t/m 2018 'Samen vooruit' Jaarplannen en werk- of activiteitenplannen Jaarverslagen 2015 -2018 Kwartaalrapportages 2015 - 2018 Beleidsnotitie Visie op duurzaamheid Beleidsnotitie Streefhuurbeleid Notitie sociale woningvoorraad en doelgroep Woonvisie gemeente Nuenen Woningbouwprogramma gemeente Nuenen Woonopgavenkaart gemeente Nuenen
Presteren volgens Belanghebbenden (PvB)	Rapportage behoefte onderzoek; wat wil mijn huurder? Verslagen van kwartaaloverleggen met kerngroep HE Onderzoeken naar klanttevredenheid
Presteren naar Vermogen (PnV)	Oordeels-/beoordelingsbrieven Aw en WSW Gegevens Aedes benchmark Jaarverslagen en jaarrekeningen Begroting 2015-2019 Begroting 2016-2020 Periodieke rapportages Reglement financieel beleid en beheer Treasurystatuut Helpt Elkander Treasuryjaarplan 2017 & 2018 Managementletter 2016
Governance van maatschappelijk presteren	Ondernemingsplannen 2016 t/m 2018 'Samen vooruit' Jaarplannen en werk- of activiteitenplannen Jaarverslagen 2015 - 2018 Advies beoordeling administratieve organisatie en interne beheersing Notulen RvT-vergaderingen 2015 - 2018 Notulen ALV 2015 - 2018 Zelfevaluaties RvT 2015 - 2018

## Bijlage 7: Prestatietabel

### Thema 1: Beschikbaarheid

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>De voorraad sociale huurwoningen bestaat per 1 januari 2016 uit 1.574 woningen: 1.350 woningen van Helpt Elkander, 207 woningen van Woonbedrijf en 15 woonwagenwoningen en 2 woonwagens van Wooninc.). De corporaties zorgen ervoor dat het aantal huurwoningen in de sociale sector per saldo niet afneemt. Een groei van de voorraad sociale huurwoningen is wenselijk, met name meer aanbod van kleinere, goedkope woningen voor één of tweepersoonshuishoudens (PA 2017-2020, p10).</p>	<p>Het bezit van Helpt Elkander bedroeg:                  2015: 1.370 (JV 2016, p12)                  2016: 1.365 (JV 2017, p12)                  2017: 1.362 (JV 2017, p12)                  2018: 1.359 (JV 2018, P13)</p> <p>Helpt Elkander heeft in de periode van 2015 tot en met 2018 geen nieuwbouw gerealiseerd. Helpt Elkander heeft plannen in voorbereiding voor het toevoegen van appartementen die geschikt zijn voor kleine(re) huishoudens met een huurprijs tot de laagste aftoppingsgrens (zie onderstaande). Helpt Elkander heeft voorbereidingen getroffen voor het realiseren van nieuwbouw.</p>	7
<p>Helpt Elkander (her)ontwikkelt de volgende locaties:                  2017:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 20 goedkope huurappartementen (locatie Vincent van Goghstraat en locatie Bergvinkhof)</li> </ul> <p>2018:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 20 appartementen (locatie Vincent van Goghstraat en locatie Bergvinkhof)</li> <li>- 25 sociale huurwoningen (locatie Wederikdreef)</li> <li>- Een onderzoek naar een nieuwe bestemming voor De Nieuwe Linde</li> <li>- Een visie op de toekomst van het complex Vinkenhofjes (PA 2018, p11)</li> </ul>	<p>Helpt Elkander heeft in de periode van 2015 tot en met 2018 geen nieuwbouw gerealiseerd. In 2017 is gestart met de plannen voor de ontwikkeling van 20 appartementen (locatie Vincent van Goghstraat en locatie Bergvinkhof). Aan het begin van 2019 zijn de appartementen opgeleverd.</p> <p>De gemeente en Helpt Elkander willen de locatie Wederikdreef optimaal benutten en zoeken daarvoor samen naar mogelijkheden binnen de ruimtelijke kaders. Het streven is toevoeging van 25 wooneenheden voor 1 en 2 persoonshuishoudens plus 20 kleine wooneenheden (dat zijn 10 gesplitste appartementen) voor geclusterd wonen t.b.v. de doelgroep met een verstandelijke beperking. De partijen onderzoeken daarvoor samen de haalbaarheid (Bestuurlijk overleg 2018).</p> <p>In 2018 heeft HE een visie opgesteld voor het complex 'Vinkenhofjes'. De Vinkenhofjes is een geschikte locatie voor uitbreiding van de voorraad, geschikt voor één- en tweepersoonshuishoudens, en voor verduurzaming van onze voorraad. Naar aanleiding van de visie is er opdracht gegeven voor een haalbaarheidsstudie om meer inzicht te krijgen in de mogelijkheden van de locatie. In 2019 wordt een strategische keuze gemaakt betreft de toekomstvisie voor de Vinkenhofjes. We betrekken de bewoners hierbij (JV 2018).</p>	7
<p>Helpt Elkander heeft afspraken gemaakt over de verkoop van woningen:</p> <p>2017: 3 woningen (PA 2017-2020, p11)                  2018: 3 woningen (PA 2018, p 11)</p>	<p>Helpt Elkander in de periode 2017 en 2018 woningen verkocht:</p> <p>2017: 3 (JV 2017, p12)                  2018: 3 (JV 2018, p13)</p>	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Bij vrijkomende woningen die niet op de verkooplijst staan maakt Helpt Elkander een zorgvuldige afweging om de woning wel of niet te koop aan te bieden. Helpt Elkander informeert de gemeente over de verkooplijst. (PA 2018, p 11)		
Helpt Elkander zorgt voor een eenvoudig en transparant inzicht in het woningaanbod voor huurders (PA 2017-2020, p. 9)	Helpt Elkander is aangesloten bij Wooniezie, het woonruimteverdeelsysteem voor de regio Helmond-Eindhoven.	7
<b>Beoordeling visitatiecommissie</b>		
De visitatiecommissie oordeelt dat Helpt Elkander zich ruim voldoende heeft ingezet voor de beschikbaarheid van sociale huurwoningen. Met name de beschikbaarheid is een belangrijke opgave in de regio, aangezien er relatief weinig beschikbare ruimte is. Helpt Elkander heeft zich de afgelopen jaren ingezet voor de voorbereiding van projecten om de beschikbaarheid van sociale huurwoningen te vergroten. Daarnaast zijn er conform afspraken woningen verkocht en biedt de corporatie inzicht in het woningaanbod voor huurders door aansluiting op het woonruimteverdeelsysteem Wooniezie.		
Gemiddelde beoordeling		<b>7,0</b>

## Thema 2: Betaalbaarheid

Opgaven	Prestaties	Cijfer
De corporaties voeren een gematigd huurbeleid (PA 2017-2020). Vanaf 2017 geldt de huursombenadering. Het totaal aan huurstijgingen bij woningcorporaties - de huursom - mocht in 2017 niet hoger zijn dan gemiddeld 1,3 procent (inflatie + 1%). Dat is inclusief het optrekken of verlagen van de huur na een verhuizing (huurharmonisatie). De huurstijging bij individuele huurders kan hoger of lager zijn, mede afhankelijk van het inkomen.	Helpt Elkander voerde een gemiddelde huurverhoging door van:  2015: 2,7% (JV 2015, p10) 2016: 1,4% (JV 2016, p17) 2017: 0,8% (JV 2017, p17) 2018: 1,7% (JV 2018, p18)	7
Helpt Elkander beziet haar streefhuurbeleid met als doel het op lange termijn behouden van een voldoende aandeel woningen in diverse huurprijsklassen. (PA 2017, p6; PA 2018, p 12)	Helpt Elkander heeft per 1 juli 2018 een nieuw streefhuurbeleid ingevoerd, waarbij de focus nadrukkelijk ligt op de betaalbaarheid: 90% van de woningen heeft een streefhuur onder de aftoppingsgrenzen.  De woningvoorraad van Helpt Elkander is per 1 januari 2017 als volgt opgebouwd, kijkende naar de streefhuren:  - 49% een streefhuurprijs onder de laagste aftoppingsgrens € 592,55 - 23% een streefhuurprijs tussen €592,55 (laagste aftoppingsgrens) en € 635,05 (hoogste aftoppingsgrens) - 27% een streefhuurprijs tussen € 635,05 - € 710,68 (liberalisatiegrens) - 1% een streefhuurprijs boven € 710,68  (activiteitenprogramma 2018, p. 7)	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	Helpt Elkander heeft voldoende betaalbare woningen voor de primaire doelgroep: huishoudens met recht op huurtoeslag en huishoudens met een inkomen tot € 36.798 per jaar. Eind 2018 heeft 98,16% van de huurwoningen een huurprijs tot en met de maximale huurtoeslaggrens van € 710,68 en 83,14% heeft een huurprijs van onder de aftoppingsgrens van € 640,14 (drie- en meerpersoonshuishoudens). (Jaarverslag 2018, p18)	
De corporaties zetten zich actief in om betalingsproblemen bij huurders zo vroeg mogelijk te signaleren, bijvoorbeeld via het leggen van persoonlijk contact met de betreffende huurder (huisbezoek) (PA 2017-2020).	Helpt Elkander voert actief beleid om betalingsachterstanden te voorkomen. De medewerkers van afdeling financiën signaleren betalingsproblemen tijdig en bieden huurders een betalingsregeling aan. Helpt Elkander heeft een overleg met het Centrum Maatschappelijke Deelname (CMD) van de gemeente en de overige corporaties in Nuenen opgestart om werkafspraken te maken over de werkwijze bij preventie en signalering van huurachterstanden. In 2019 worden deze afspraken nader geconcretiseerd en vastgelegd in een convenant (JV 2018, p. 19).	7
De corporaties kijken bij ieder vonnis tot ontruiming op basis van huurachterstand of er toch nog een reële kans op betaalafspraken is. In ieder geval geven de corporaties de huurder een laatste-kans-overeenkomst.	Helpt Elkander vindt het belangrijk om zoveel mogelijk huisuitzettingen te voorkomen. Op het moment dat er een ontruimingsvonnis is in verband met huurachterstand bekijkt Helpt Elkander of het mogelijk is de huurder een 'laatste kans'-overeenkomst aan te bieden. In dat geval wordt het ontruimingsvonnis niet tot uitvoering gebracht, maar krijgt de huurder nog een laatste kans om een regeling te treffen en de huur te betalen onder strikte voorwaarden. Zodra de huurder de voorwaarden niet nakomt, wordt alsnog de ontruiming in gang gezet. In 2018 heeft Helpt Elkander één 'laatste-kans'-overeenkomst afgesloten (JV 2018, p. 19).	8
Woningcorporaties zijn per 1 januari 2011 wettelijk verplicht minimaal 90% van de verhuringen van woningen met een huur beneden de maximale huur voor de huurtoeslag (€ 681,02 per maand) te doen aan huishoudens met een inkomen van maximaal € 34.229 per jaar.  Woningcorporaties wijzen per 1 januari 2016 tenminste 80% toe tot maximale inkomensgrens (2016: € 35.739). Daarnaast wijzen zij 10% toe aan huishoudens met een inkomens tussen € 35.739-€ 39.874 toe (2016). De resterende 10% is vrij toe te wijzen.	Helpt Elkander heeft in overeenstemming met de Staatssteunregeling toegewezen:  2015: 98,8% (JV 2015, p. 9) 2016: 98,9% (JV 2016, p. 15) 2017: 99,0% (JV 2017,p. 15) 2018: 98,9% (JV 2018, p. 16)	8
Sinds 1 januari 2016 moeten corporaties woningen passend toewijzen. Deze passendheidsnorm schrijft voor dat aan 95% van de huurders met recht op huurtoeslag een woning tot de aftoppingsgrens verhuurd moet worden en dat maximaal 5% een duurdere	Helpt Elkander heeft jaarlijks woningen passend toegewezen:  2015: n.v.t. 2016: 98,03% (JV 2016, p15)	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Woning mag krijgen.	2017: 98,02% (JV 2017, p13) 2018: 98,93% (JV 2018, p16)	
<b>Beoordeling visitatiecommissie</b>		
De visitatiecommissie oordeelt dat Helpt Elkander zich ruim voldoende heeft ingezet voor de betaalbaarheid van sociale huurwoningen. Helpt Elkander heeft conform de regels woningen toegewezen, voert een gematigd huurbeleid en zet zich in voor voldoende woningen in verschillende prijsklassen. Helpt Elkander zet zich daarnaast actief in om huurachterstanden en uitzettingen te voorkomen.		
<b>Gemiddelde beoordeling</b>		<b>7,5</b>

### Thema 3: Duurzaamheid en woningkwaliteit

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Helpt Elkander voert in 2018 t/m 2020 asbestsanering uit in combinatie met onderhoudswerkzaamheden. (PA 2018, p 13)	Helpt Elkander heeft in 2016 op basis van een steekproef een asbestinventarisatie laten uitvoeren in de woningen die voor 1994 gebouwd zijn. Tijdens deze asbestinventarisatie is bepaald of er asbest aanwezig is, om wat voor soort asbest het gaat en in hoeverre dit risico's met zich meebrengt. Helaas leverde deze steekproef niet voldoende informatie voor onder andere een goede vertaling in het onderhoudsprogramma en om de huurders te informeren. Daarom besloot Helpt Elkander in 2018 om aanvullend op de steekproef alle woningen, gebouwd voor 1994, individueel te laten inventariseren. De inventarisaties zijn gestart in 2018 en lopen door tot 2022. (JV 2018, p21)	6
De corporaties bieden maatwerk daar waar een huurder verzoekt om verdere isolatie van de woning, bijvoorbeeld dubbelglas (PA 2017-2020).	Helpt Elkander vindt het belangrijk om haar huurders keuzevrijheid te bieden. Indien een huurder graag een kwaliteitsverbetering van zijn woning wenst, kan hij hiertoe een verzoek indienen bij Helpt Elkander. Hierbij gaat het bijvoorbeeld om het plaatsen van een dakkapel of isolatiewerkzaamheden. Indien Helpt Elkander met de verbetering en de huurder met de daarbij behorende huurprijsaanpassing akkoord gaan, voert Helpt Elkander de woningverbetering uit. In 2018 heeft Helpt Elkander acht verzoeken binnen gekregen en op verzoek van zes huurders daadwerkelijk woningverbeteringen aangebracht in de vorm van isolatiemaatregelen en het plaatsen van dakramen. De totale kosten van deze zes huurders bedroegen € 5.800 exclusief btw en zijn doorberekend in de huur (JV 2018, p. 22).	7
De woningvoorraad heeft in 2021 een gemiddeld label B (energie-index 1,2 – 1,4) (Convenant Energiebesparing Huursector).  Helpt Elkander start in 2017 met (voorbereidings)werkzaamheden om energetische maatregelen te treffen aan het bestaand bezit van circa 320 woningen (uitvoering vanaf 2019). (PA 2017, p7).	De gemiddelde energie index van het woningbezit van Helpt Elkander bedroeg: 2015: 1,53 (JV 2015, p16) 2016: 1,53 (JV 2017, p12) 2017: 1,52 (JV 2017, p12) 2018: 1,52 (JV 2018, p13)  Aan het einde van 2017 was de gemiddelde energie-index iets gedaald, van 1,53 naar 1,52. De daling komt voort uit de verkoop van een aantal woningen. Helpt	5

Opgaven	Prestaties	Cijfer
De corporaties bevorderen de aanleg en het gebruik van zonnepanelen. Bij Helpt Elkander maakt de aanleg van zonnepanelen mogelijk deel uit van de grootschalige investering in energieverbetering die Helpt Elkander in 2017 en 2018 voorbereidt (PA 2017-2020).	Elkander loopt achter met de uitwerking van het plan van aanpak en het inventariseren van de benodigde energetische maatregelen om de ambitie te volbrengen. (JV 2017, p12) In 2018 was de gemiddelde energie-index 1,52.  Helpt Elkander heeft in 2018 een duurzaamheidsvisie opgesteld en voor diverse complexen een duurzaamheidsinvestering opgenomen in de MJOB 2019-2023. Met deze verduurzaming richt HE zich op een gemiddeld energielabel B in 2021. Vanaf 2019 wordt gestart met diverse werkzaamheden waarbij de focus ligt op verbetering van de isolatie. (JV 2018, p21).	
<b>Beoordeling visitatiecommissie</b>		
De visitatiecommissie oordeelt dat Helpt Elkander zich voldoende heeft ingespannen voor de duurzaamheid en woningkwaliteit. De corporatie loopt achter op de verduurzamingsopgave, maar heeft een visie en planning opgesteld om deze opgave alsnog te realiseren. Helpt Elkander biedt huurders daarnaast mogelijkheden voor maatwerk wanneer kwaliteitsverbetering van de woning gewenst is. Ook zet de corporatie zich in om inzicht te krijgen in de asbestopgave.		
<b>Gemiddelde beoordeling</b>		6,0

#### Thema 4: Sociaal-maatschappelijke opgaven en zorg

Opgaven	Prestaties	Cijfer
De gemeente Nuenen heeft een huisvestingsverordening voor mensen die in een kwetsbare positie terecht komen en ondersteuning nodig hebben in het vinden van passende huisvesting. Het is een vangnet in de vorm van een urgentieregeling die vanaf januari 2016 geldt in de negen gemeenten binnen het Stedelijk Gebied Eindhoven (hierna SGE). Als uitgangspunt geldt dat 75% van de vrijkomende woningen wordt toegewezen aan regulier woningzoekenden en 25% aan urgent-woningzoekenden. (PA 2017-2020, p20) Daarbij is afgesproken dat dit gemonitord wordt en dat zo nodig maatregelen worden genomen om een rechtvaardige verdeling van woningen in de huurvoorraad te bewerkstelligen.	Helpt Elkander heeft jaarlijks woningen toegewezen aan urgent woningzoekenden:  2015: 22 woningen (JV 2015, p. 8) 2016: 21 woningen verhuurd aan urgente doelgroepen. Het betrof negen woningen aan maatschappelijk urgent woningzoekenden, één woning aan sociaal urgent woningzoekende (uitstroom instelling) en elf woningen aan volkshuisvestelijke urgenten (statushouders). (JV 2016, p. 16)  2017: 19% (JV 2017, p16) 2018: 25% (JV 2018, p17)	7
Samen met Helpt Elkander en Woonbedrijf maakt de gemeente een doorvertaling van het regionale taskforceplan naar een concreet projectplan voor de huisvesting van vergunninghouders (PA 2017, 08)  Helpt Elkander draagt naar rato bij aan de huisvesting van vergunninghouders in Nuenen (PA 2018, p14). De taakstelling voor de gemeenten Nuenen is:  2015: 45 (inclusief achterstand van 60 (JV 2015) 2016: onbekend 2017: 69 (inclusief achterstand van 37) (JV 2017, p17)	Helpt Elkander heeft bijgedragen aan de huisvesting van vergunninghouders in Nuenen:  2015: 33 (JV 2015, p. 9) 2016: 26 (JV 2016) 2017: 27 (JV 2017, p. 17) 2018: 33 (JV 2018, p. 18)  De gemeente Nuenen heeft in relatie tot het geringe aandeel sociale huurwoningen een forse taakstelling in het huisvesten van vergunninghouders en daarin ook een flinke achterstand opgelopen de afgelopen jaren.	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
2018: 40 (inclusief achterstand van 7) (JV 2018, p17)	Om deze achterstand in te lopen en te voldoen aan de nieuwe taakstelling is in 2017 en 2018 in samenwerking met corporaties gezocht naar alternatieven en zijn er ook gemeentelijke huurpanden ingezet. Tevens heeft Helpt Elkander een extra inzet gedaan om de achterstand weg te werken.	
Helpt Elkander onderzoekt in 2017 de samenwerking en deelname aan DOOR! (PA 2017, p. 8). In 2018 huisvest Helpt Elkander twee personen die uitstromen naar een zelfstandige woning (PA 2018, p 14)	<p>Helpt Elkander heeft samenwerking en deelname onderzocht. DOOR! betreft een samenwerking tussen corporaties in Eindhoven, Valkenswaard en Nuenen en diverse zorg- en maatschappelijke instellingen. Mensen die vanuit een instelling doorstromen naar een zelfstandige woning, maar daarbij wel begeleiding nodig hebben, worden via Door! gehuisvest. Door de aansluiting bij dit samenwerkingsverband kan Helpt Elkander ook deze doelgroep passende huisvesting bieden (JV 2018, p37) In 2018 heeft Helpt Elkander twee personen die uitstromen gehuisvest.</p> <p>Helpt Elkander verhuurt 93 woningen aan bijzondere doelgroepen, waarvan 5 woningen aan Lunet Zorg (begeleid wonen voor mensen met een beperking), 18 woningen aan Stichting Woon Initiatief Nuenen (initiatief van ouders met meervoudig gehandicapte kinderen) en 70 zorgwoningen voor ouderen aan zorgaanbieder Archipel (JV 2018, p. 16).</p>	7
De gemeente Nuenen en Helpt Elkander werken in 2017 aan de voorbereiding van de overdracht van woonwagens en standplaatsen op de locaties Bosweg en Kremerbos van de gemeente aan Helpt Elkander (PA 2018).	<p>Helpt Elkander is in overleg met de gemeente en de bewoners van de woonwagens over de overdracht.</p> <p>Helpt Elkander verwacht in 2019 de overname van 34 standplaatsen en 20 woonwagens van de gemeente Nuenen af te ronden.</p>	7
<p><b>Beoordeling visitatiecommissie</b></p> <p>Helpt Elkander heeft ten aanzien van sociaal-maatschappelijke opgaven en zorg ruim voldoende gepresteerd. Ondanks het geringe aantal beschikbare sociale huurwoningen in de gemeente Nuenen zet de corporatie zich nadrukkelijk in voor de huisvesting van statushouders en de toewijzing van urgent woningzoekenden. Ook zet de corporatie zich in voor de overname van woonwagens en standplaatsen.</p>		
<b>Gemiddelde beoordeling</b>		7,0

#### Thema 5: Leefbaarheid, veiligheid en maatschappelijk vastgoed

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Partijen spannen zich in om een convenant te sluiten in het kader van privacy voor het uitwisselen van informatie over klanten om zo te kunnen komen tot een sluitende aanpak, inclusief goede, actuele protocollen en convenanten voor de aanpak van woonfraude, ondermijning, woonoverlast en verwarde personen. (PA 2018, p15)	<p>In 2018 hebben de corporaties aangegeven dringend behoefte te hebben aan een convenant gegevensdeling.</p> <p>In MRE-verband ligt inmiddels een concept dat is getoetst door het College bescherming persoonsgegevens. De corporaties staan achter dit convenant. Zij verzoeken de gemeente of deze bij opstellen van het convenant, het MRE-convenant als uitgangspunt/grondslag wil nemen. De gemeente heeft het convenant in ontwikkeling. Het streven is om in het</p>	7



Opgaven	Prestaties	Cijfer
	eerste kwartaal 2019 het convenant in Nuenen te ondertekenen.	
De corporaties zullen initiatieven van huurders op het vlak van leefbaarheid indien mogelijk ondersteunen. Hierbij geldt dat de bewonersactiviteiten ten goede moeten komen aan de huurders van de betreffende corporatie en een bijdrage moeten leveren aan 'schoon, heel en veilig' houden van het wooncomplex of de buurt (PA 2017-2020).	Helpt Elkander ziet dat de mensen steeds meer worden aangesproken op hun eigen verantwoordelijkheid. Een samenleving met alleen een vangnet voor degenen die het écht nodig hebben en dus wordt er steeds meer een beroep gedaan op de zelfredzaamheid van mensen. Er is sprake van een toenemende behoefte aan inspraak van de zelfredzame huurder. HE betreft haar huurders bij de ontwikkeling van haar beleid. Burgerinitiatieven en netwerken op lokaal niveau vormen voor HE de basis om bij te dragen aan verbetering van leefbaarheid in wonen en welzijn (JV 2018, p. 9).	7
De corporaties zetten zich in voor buurtbemiddelingstrajecten (PA 2017-2020).	In Nuenen en Geldrop-Mierlo is mede op initiatief van Helpt Elkander buurtbemiddeling opgestart, waarbij vrijwilligers zijn opgeleid tot buurtbemiddelaar. In de twee gemeenten zijn 52 casussen in 2018 opgepakt met een succesrange van 67,4%. Bij acht casussen waren huurders van HE betrokken (JV 2018, p. 25).	7
Helpt Elkander heeft een budget van €25.000 ter beschikking voor leefbaarheid. De wens van de gemeente is dit verder te concretiseren, bijvoorbeeld t.a.v. de veiligheid (PA 2018, p15). Van het budget wordt jaarlijks circa 3.200 euro besteed aan buurtbemiddeling. Een deel wordt besteed aan de aanpak van overlast en tweedekantstrajecten (PA2018).	Helpt Elkander investeert in de leefbaarheid van wijken en buurten. Dit kan bijvoorbeeld door onderhoudsuitgaven ten behoeve van de leefbaarheid, investeringen in dienst van de leefbaarheid bij nieuwbouw van maatschappelijk vastgoed of andere voorzieningen en personele inzet om de leefbaarheid te vergroten. De gemeente voert vier keer per jaar een wijkshow 'Kijk op uw wijk' uit om samen met bewoners verbeterpunten aan stenen en groen te inventariseren. (JV 2017, p24; JV 2018, p24). Daarnaast is Helpt Elkander aangesloten bij het Zorg- en Veiligheidshuis Brabant-Zuidoost. Sommige problemen van mensen zijn zo complex dat reguliere zorg- en veiligheidsprocessen geen oplossing bereiken. Dan zijn regie en coördinatie nodig om tot een doorbraak te komen. De regisseurs van het Zorg- en Veiligheidshuis Brabant Zuidoost brengen professionals uit de domeinen zorg en veiligheid en de 21 regiogemeenten bij elkaar.	7
De partijen voeren een veiligheidsmonitor uit, op basis waarvan de veiligheid op wijkniveau in kaart wordt gebracht. De gemeente, de corporaties en de huurdersorganisaties bespreken gezamenlijk de uitkomsten hiervan en bepalen op basis van de uitkomsten de aanpak (PA 2017).	De veiligheidsmonitor is uitgevoerd. In 2018 zijn de resultaten daarvan bekend geworden, waarna prioriteiten zijn vastgesteld in de kadernota Veiligheid (Evaluatie PA 2017).	7
<p><b>Beoordeling visitatiecommissie</b></p> <p>Helpt Elkander heeft ten aanzien van leefbaarheid, veiligheid en maatschappelijk vastgoed ruim voldoende gepresteerd. Helpt Elkander zet zich in voor de leefbaarheid in de gemeente Nuenen en betreft hierbij ook huurders en betrokken (zorg)partijen. Samen met andere corporaties in de regio wordt daarnaast geïnvesteerd in buurtbemiddeling. Ook maakt Helpt Elkander met andere corporaties en met de gemeente afspraken over veiligheid en over gegevensdeling.</p>		

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Gemiddelde beoordeling		7,0



## Over Ecorys

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

Ecorys voert een actief MVO-beleid en heeft een ISO14001-certificaat, de internationale standaard voor milieumanagementsystemen. Onze doelen op het gebied van duurzame bedrijfsvoering zijn vertaald in ons bedrijfsbeleid en in praktische maatregelen gericht op mensen, milieu en opbrengst. Zo gebruiken we 100% groene stroom, kopen we onze CO<sub>2</sub>-uitstoot af, stimuleren we het ov-gebruik onder onze medewerkers, en printen we onze documenten op FSC- of PEFC-gecertificeerd papier. Door deze acties is onze CO<sub>2</sub>-voetafdruk sinds 2007 met ca. 80% afgenomen.

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

ECORYS Nederland B.V.  
Watermanweg 44  
3067 GG Rotterdam

Postbus 4175  
3006 AD Rotterdam  
Nederland

T 010 453 88 00  
F 010 453 07 68  
E [netherlands@ecorys.com](mailto:netherlands@ecorys.com)  
K.v.K. nr. 24316726

**W [www.ecorys.nl](http://www.ecorys.nl)**





Postbus 4175  
3006 AD Rotterdam  
Nederland

Watermanweg 44  
3067 GG Rotterdam  
Nederland

T 010 453 88 00  
F 010 453 07 68  
E [netherlands@ecorys.com](mailto:netherlands@ecorys.com)

**W** [www.ecorys.nl](http://www.ecorys.nl)

***Sound analysis, inspiring ideas***