



**Visitatierapport**  
**Woningstichting Bergh**  
**2010 - 2014**



*Utrecht, 31 december 2014*

**Colofon**

Raeflex  
Catharijnesingel 56  
3511 GE Utrecht  
E: [w.dewater@raeflex.nl](mailto:w.dewater@raeflex.nl)  
W: [www.raeflex.nl](http://www.raeflex.nl)

**Visitatiecommissie**

Mevrouw drs. C.P.M. Doms (voorzitter)  
De heer A.T.A. Koopmanschap AC  
De heer W.J. Tiggeloven MSc (secretaris)



## Voorwoord

Raeflex voert sinds 2002 professionele, onafhankelijke, externe visitaties bij woningcorporaties uit; in totaal rondde Raeflex zo'n 260 visitatietrajecten af. Om onze onafhankelijke positie ten aanzien van woningcorporaties te waarborgen, verrichten wij geen overige advieswerkzaamheden. Onze visitaties worden merendeels uitgevoerd door externe visitatoren. Dit zijn professionals uit de wetenschap, de overheid en het bedrijfsleven die niet bij Raeflex in dienst zijn. Raeflex is geaccrediteerd door de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland (SVWN).

Sinds 2007 is visitatie verplicht in de AedesCode; leden moeten zich iedere vier jaar laten visiteren door een geaccrediteerd visitatiebureau. In 2014 is de vijfde versie van de landelijk geldende visitatiemethodiek ingevoerd. Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland bewaakt de kwaliteit van de visitaties en beheert de visitatiemethodiek. De nadruk in de methodiek verschoof door de jaren heen van leren en verbeteren naar verantwoording.

Wij zien visitatie als een belangrijk verantwoordingsinstrument voor corporaties. Daarnaast is het een leerinstrument. Een externe commissie beoordeelt de prestaties, het vermogensbeheer en de governance en geeft verbeterpunten mee. Wij zijn blij dat de nieuwe visitatiemethodiek meer aandacht vraagt voor reflectie op de prestaties en verbetermogelijkheden. Zo doet de commissie verbeter suggesties, maar krijgen ook belanghebbenden ruimte om tijdens de visitatiegesprekken adviezen mee te geven. Zo krijgen visitatierapporten een duidelijk toekomstgerichte functie. Ook juicht Raeflex de meer prominente rol van huurders(organisaties) tijdens de visitatiegesprekken toe. Zij moeten volgens de nieuwe visitatiemethodiek altijd face-to-face spreken met de commissie. Dit is een werkwijze die Raeflex al langer hanteerde en die nu formeel is voorgeschreven.

Met veel genoegen leveren wij het visitatierapport op dat uitgaat van de nieuwste visitatiemethodiek (5.0). Wij feliciteren Woningstichting Bergh met het behaalde resultaat en hopen dat het rapport aanknopingspunten biedt voor de eigen verbeteragenda. Ten slotte hopen wij dat ook de belanghebbenden van Woningstichting Bergh zich herkennen in het rapport en kritische sparring partners zijn en blijven voor de corporatie.

Vanuit Raeflex willen wij iedereen die heeft bijgedragen aan deze visitatie en het visitatierapport hartelijk danken!

Wilma de Water  
directeur



# Inhoud

<b>Voorwoord</b>	<b>3</b>
<b>Inhoud</b>	<b>5</b>
<b>Deel 1 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort</b>	<b>9</b>
<b>A Recensie</b>	<b>9</b>
<b>B Scorekaart</b>	<b>15</b>
<b>C Samenvatting</b>	<b>17</b>
<b>D Reactie Woningstichting Bergh</b>	<b>21</b>
<b>Deel 2 Toelichting op de beoordelingen, per perspectief</b>	<b>25</b>
<b>1 Visitatie bij Woningstichting Bergh</b>	<b>25</b>
1.1 Schets Woningstichting Bergh	26
1.2 Werkgebied Woningstichting Bergh	26
<b>2 Presteren naar Opgaven en Ambities</b>	<b>29</b>
2.1 Beschrijving van de opgaven	29
2.2 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven	31
2.3 Conclusies en motivatie: Presteren naar Opgaven	32
2.4 Beschrijving van de ambities in relatie tot de opgaven	38
2.5 Beoordeling visitatiecommissie: Ambities in relatie tot de opgaven	39
2.6 Conclusies en motivatie: Ambities in relatie tot de opgaven	39
2.7 Totaalbeoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven en Ambities	40
<b>3 Presteren volgens Belanghebbenden</b>	<b>41</b>
3.1 De belanghebbenden van Woningstichting Bergh	41
3.2 Beoordeling belanghebbenden	42
3.3 Verbeterpunten belanghebbenden	43
3.4 Conclusies en motivatie	44
<b>4 Presteren naar Vermogen</b>	<b>49</b>
4.1 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Vermogen	49
4.2 Conclusies en motivatie	49
<b>5 Governance</b>	<b>53</b>
5.1 Beoordeling visitatiecommissie: Governance	53
5.2 Conclusies en motivatie	54
<b>Deel 3 Bijlagen bij het rapport</b>	<b>63</b>
<b>Bijlage 1 Onafhankelijkheidsverklaringen</b>	<b>63</b>
<b>Bijlage 2 Curricula vitae</b>	<b>67</b>
<b>Bijlage 3 Bronnenlijst</b>	<b>73</b>
<b>Bijlage 4 Lijst geïnterviewde personen</b>	<b>75</b>
<b>Bijlage 5 Prestatietabel</b>	<b>77</b>
<b>Bijlage 6 Meetschaal</b>	<b>95</b>
<b>Bijlage 7 Checklist Governancecode</b>	<b>97</b>
<b>Bijlage 8 Position paper</b>	<b>111</b>





## Deel 1

# Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort









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

### A Recensie

#### Terugblik op visitatie 2006-2010

In de vorige visitatie werd bij Woningstichting Bergh een sterke ambitie geconstateerd om de omslag te maken van een beherende organisatie naar een maatschappelijk ondernemer. Ook was er een merkbare impuls gegeven aan de beleidsontwikkeling binnen de organisatie. Belanghebbenden waren tevreden over de prestaties van en samenwerking met Woningstichting Bergh. Tijdens die visitatie werd een licht spanningsveld geconstateerd tussen de natuurlijke oriëntatie richting Achterhoek en de formele oriëntatie richting Stadsregio Arnhem Nijmegen. Hierdoor was er een verschil in visie op de opgave zoals de corporatie die zag en zoals de gemeente die voor ogen had. Er was sprake van enige vermogensovermaat bij Woningstichting Bergh en de corporatie had nog geen duidelijke visie op de inzet van haar vermogen of het beoogde rendement. Het functioneren van de directeur-bestuurder werd door de Raad van Toezicht intensief en kritisch gevolgd. De RvT stond daarbij soms iets te dicht op de organisatie en hanteerde nog te weinig een eigen, helder toetsingskader.

De ingezette tendens naar een meer maatschappelijke onderneming heeft Woningstichting Bergh de afgelopen jaren voortgezet. Op het vlak van herstructurering en nieuwbouw heeft de woningstichting een aanzienlijke prestatie geleverd. Daarnaast is zij met de aanbevelingen van de vorige visitatie aan de slag gegaan door beleidsvoornemens verder uit te werken en deze te borgen in de planning- en controlecyclus. De relatie met belanghebbenden is nog steeds goed, maar ook het verschil in visie met de gemeente is gebleven.

#### Resultaten visitatie 2014

##### **Kleine, actieve corporatie, aan de vooravond van een fusie**

Woningstichting Bergh is een kleine corporatie die haar werkgebied heeft in de gemeente Montferland. Tijdens deze visitatie heeft de commissie kunnen constateren dat enkele punten uit de vorige visitatie verder zijn verbeterd. Waardering verdient Woningstichting Bergh voor de wijze waarop zij de afgelopen jaren het vastleggen van de beleidsvoornemens en de prestaties heeft verbeterd. In 2011 heeft Woningstichting Bergh voor zichzelf de droom vastgelegd om een vijfsterrencorporatie te worden. De visitatiecommissie heeft kunnen vaststellen dat er sinds die tijd goede prestaties zijn geleverd, waarbij vooral de aanzienlijke prestatie op het terrein van duurzaamheid in het oog springt.

In haar position paper geeft de corporatie een helder beeld van haar missie en de prestaties die zij in de afgelopen jaren heeft gerealiseerd. Tijdens de visitatie heeft de commissie het geschetste beeld uit de position paper duidelijk herkent. Woningstichting Bergh heeft de afgelopen jaren veel bereikt, maar heeft tegelijkertijd gemerkt dat haar ambities een zware druk leggen op de personele bezetting. De corporatie erkent dit, zoals zij ook zelf aangeeft in het position paper. Woningstichting Bergh schetst hierin een helder beeld van de dilemma's waar zij op dit moment voor staat.

De kleine corporatie heeft de grenzen van haar mogelijkheden bereikt. Daarom is besloten om de organisatie te versterken door een fusie met collega-corporatie Laris Wonen en diensten. Daarbij is er de wens om de korte lijnen, de lokale betrokkenheid en de goede prestaties van de afgelopen jaren te behouden. De corporatie wil 'voorsorteren op de toekomst', zoals zij zelf in haar position paper aangeeft. De commissie is het eens met deze bewoording; strikt genomen is een fusie op dit moment niet noodzakelijk om als organisatie te overleven. Maar het is wel essentieel voor de Woningstichting om haar huidige maatschappelijke taken en vooruitstrevende positie op diverse onderwerpen in de toekomst voort te kunnen zetten.

### **'De berg' over?**

Het werkgebied van Woningstichting Bergh bevindt zich op het snijvlak tussen de Stadsregio en de Achterhoek. De twee regionale woningmarktgebieden worden geografisch gescheiden door een stuwwal tussen de twee delen van de gemeente Montferland – in de volksmond zegt men: "Niemand gaat de berg over". Deze positie geeft soms ook wel spanning: formeel is de gemeente Montferland onderdeel van de Stadsregio Arnhem Nijmegen en is dit ook het werkgebied van Woningstichting Bergh. Tegelijkertijd is de corporatie zich ervan bewust dat haar huurders en de kernen waarin haar woningbezit zich bevindt, met name gericht zijn op de Achterhoekse woningmarkt. Woningstichting Bergh is daarom nauw betrokken bij regionale samenwerkingsverbanden tussen corporaties in zowel de Stadsregio als de Achterhoek. De corporatie neemt een actieve rol op zich bij het opstellen van de beleidsagenda. Corporaties uit beide regio's waarderen dat zeer. Ook na de voorgenomen fusie met Laris Wonen en diensten blijft deze scharnierpositie tussen beide woningmarktregio's een aandachtspunt voor de corporatie.

### **Veel mooie prestaties, op duurzaamheid vernieuwend**

Woningstichting Bergh presteert over het algemeen ruim voldoende. De feitelijke prestaties die zijn geleverd en vastgelegd in de prestatietabel zijn op bijna alle terreinen goed. Vooral op het vlak van duurzaamheid opereert Woningstichting Bergh als een vooruitstrevende corporatie en daarvoor heeft zij ook enkele onderscheidingen ontvangen (meest vernieuwende opdrachtgever in de markt, eerste Passief Huis sociale sector, ontvanger eerste NL Greenlabel). Verder weet de corporatie via het Laatste Kans Beleid het aantal huissuitzettingen tot een minimum te beperken.

In de prestatieafspraken tussen de gemeente en de corporatie zijn minimale prestaties benoemd. De commissie stelt vast dat deze normen voor de prestaties sinds de overeenkomst in 2009 niet meer zijn herijkt, als gevolg van een verschil van inzicht over de toekomstige demografische trends voor de gemeente Montferland. Als gevolg daarvan zijn voor Woningstichting Bergh vooral haar eigen gestelde ambities leidend. In deze ambities heeft de corporatie de lat voor zichzelf hoog gelegd. De commissie waardeert de hoge ambities en het feit dat de corporatie deze ambities ook heeft waargemaakt. De mooie prestaties zorgden ook voor een grote druk op de werkorganisatie. Een druk die de organisatie, gezien de beperkte capaciteit, maar net aankon. Bovendien heeft de sterke focus op een paar speerpunten ervoor gezorgd dat andere speerpunten (zoals het voorzien in de behoefte aan wonen met zorg) wat onderbelicht zijn gebleven, ook al geeft de corporatie zelf aan dat zij haar investeringen op dit vlak heeft afgestemd op de inzet die andere corporaties al op dit thema plegen.

### **Belanghebbenden: goede relaties, maar beperkte invloed op beleidsniveau**

De relaties met de belanghebbenden zijn goed, alle partijen zijn zeer te spreken over de prestaties die de corporatie in de afgelopen jaren heeft geleverd. Vooral de grote inspanning op het gebied van nieuwbouw in combinatie met het hoge niveau van duurzaamheid wordt door belanghebbenden gewaardeerd. Over de samenwerking in concrete projecten zijn belanghebbenden zeer tevreden. De korte lijnen en de betrokkenheid bij huurders zijn sterke pluspunten van deze kleine corporatie. Belanghebbenden hopen dat deze kwaliteiten ook bij een toekomstige fusiecorporatie behouden blijven.

Op beleidsniveau is de invloed van belanghebbenden aanzienlijk minder. De corporatie kenmerkt zich door een duidelijke visie op haar eigen taak en koers. Daardoor is het voor belanghebbenden zeer duidelijk waar Woningstichting Bergh voor staat, maar kunnen zij tegelijkertijd minder invloed uitoefenen op het beleid dan zij zouden willen. De impasse in de situatie met de gemeente is hier een duidelijk voorbeeld van.

Door het verschil in inzicht overleggen de twee partijen vooral over concrete projecten. Wat betreft de inhoudelijke beleidsopgave heeft de corporatie de gemeente meerdere malen proberen te overtuigen om tot een woonvisie en prestatieafspraken te komen, maar altijd vanuit inhoudelijke argumenten. Bij een dergelijk fundamenteel verschil in visie helpt het echter niet om nog meer inhoudelijke argumenten te leveren. Beide partijen zijn tot elkaar veroordeeld, maar gaan niet op zoek naar de punten waarop men elkaar wél kan vinden. Hierdoor vaart de corporatie haar eigen koers.

Volgens de belanghebbenden zou de corporatie vaker een belanghebbendenbijeenkomst mogen organiseren. De huurdersvereniging geeft aan dat informatie over voorgenomen beleid sneller en vollediger moet worden aangeleverd.

### **Grens van gewenste kwaliteit bij huidige omvang bereikt**

In de besturing van Woningstichting Bergh heeft de commissie enkele verbeteringen geconstateerd ten opzichte van de vorige visitatie. Zo is er een duidelijk monitoringstelsel waarbij gewerkt wordt met een stoplichtenmodel. Daarnaast heeft de corporatie in de afgelopen jaren op veel beleidsterreinen haar visie uit het Ondernemingsplan nader uitgewerkt. Haar visie op beleid stelt zij op door eerst nauwkeurig te kijken naar nationale en lokale woningmarkttrends. De oriëntatie op een mogelijke fusiepartner is daar een goed voorbeeld van. Desondanks ziet de visitatiecommissie op het onderdeel Governance nog een aantal minpunten. Het is de commissie opgevallen dat het stoplichtensysteem in de praktijk niet altijd leidt tot bijsturing. Bestuur en Raad van Toezicht weten uit eigen inzicht of uit betrokkenheid bij de dagelijkse praktijk dat er meestal een goede verklaring is voor het niet-bijsturen. De corporatie stelt dat bij een kleine organisatie nuchter boerenverstand vaak even belangrijk is als aan de administratieve plichten voldoen. Door deze zienswijze op monitoring ontstaat het risico dat de feitelijke (bij)sturing plaatsvindt op andere criteria dan die waarop formeel wordt gemonitord.

Wat betreft het interne toezicht stelt de commissie vast dat de Raad van Toezicht zich betrokken en ook kritisch opstelt tegenover de organisatie en de directeur-bestuurder. Er is sprake van een sterke lokale verankering in de Raad van Toezicht. Die draagt tegelijkertijd ook bij aan het genoemde risico dat het verschil tussen formele en informele sturingscriteria te groot wordt.

### **Toename investeringen, financiële administratie kan beter**

Woningstichting Bergh is aan de slag gegaan met de verbeterpunten uit de vorige visitatie. Zo heeft men een financieel beleidsplan opgesteld, waarin ook aandacht is voor het terugdringen van de vermogensovermaat. De commissie constateert dat de investeringen de afgelopen jaren sterk zijn toegenomen. Het vermogen is ingezet om de eigen ambities op het vlak van nieuwbouw en energiebesparing te kunnen waarmaken. De toegenomen investeringen op het gebied van nieuwbouw, duurzaamheid en de bestaande voorraad zijn deels ook de oorzaak van de bovengemiddeld hoge bedrijfslasten per VHE; iets waarvan de corporatie zich ook bewust is.

Het is de corporatie tot nu toe niet gelukt om over te gaan op vastgoedwaardering op basis van bedrijfs- of marktwaarde. Hoewel er oorzaken te vinden zijn voor het uitblijven van een meer reële vastgoedwaardering, zou een corporatie die op sommige prestatievelden zo innovatief is geweest, ook op dit vlak toch sneller mee moeten komen.

### **Sterke punten**

Uit de visitatie komt naar voren dat Woningstichting Bergh op een aantal punten zeer goed scoort:

- + De corporatie heeft grote prestaties geleverd, met name als het gaat om nieuwbouw, herstructurering en het creëren van energiezuinige woningen. Op dat laatste punt gaat de corporatie vooruitstrevend te werk en is zij meerdere malen onderscheiden;
- + De woningstichting heeft haar visie en beleidsvoornemens goed uitgewerkt en baseert zich hiervoor stevast op nauwkeurig onderzoek;
- + De corporatie hanteert een overzichtelijk monitoringssysteem met veel concrete en meetbare indicatoren;
- + Woningstichting Bergh is zeer betrokken binnen de regionale samenwerkingsverbanden van corporaties in de Stadsregio en de Achterhoek. Hierin vervult zij een actieve rol in het opstellen van de beleidsagenda;
- + Op het vlak van concrete projecten is Woningstichting Bergh een goed benaderbare en kordate organisatie. De korte lijnen binnen de organisatie en sterke maatschappelijke betrokkenheid worden door haar partners zeer gewaardeerd.

### **Beleidsagenda voor de toekomst**

De commissie geeft Woningstichting Bergh de volgende verbeter suggesties mee:

- De uitdaging voor de corporatie is om heldere opgaven en ambities te formuleren die voldoen aan wat de twee woningmarktgebieden van de beoogde fusiecorporatie (ten westen en oosten van de stuwwal) nodig hebben;
- Conform de gemaakte afspraken in het Woonconvenant moeten de huidige prestatieafspraken worden aangepast, waarbij gebruikgemaakt wordt van actuele normen;
- Het proces om met de gemeente en andere belanghebbenden in het werkgebied tot een gezamenlijke definiëring van de opgaven te komen, verdient bijzondere aandacht. Dat vraagt om een houding waarin alle partners, en dus ook de corporatie, 'het eigen gelijk' overstijgen en met elkaar de dialoog opzoeken;
- Om in de toekomst de vermogensinzet nog scherper op het netvlies van de organisatie te brengen, is het raadzaam om ook een maximaal solvabiliteitspercentage te stellen, het vastgoed op bedrijfs- of marktwaarde te waarderen en helder te maken welke keuzes worden gemaakt rond de inzet van het vermogen;



- Organiseer jaarlijks een belanghebbendenbijeenkomst, zodat belanghebbenden meer betrokken worden bij het opstellen van beleid. Tijdens zo'n bijeenkomst zouden belanghebbenden ook betrokken moeten worden bij de vraag hoe de corporatie haar vermogen dient in te zetten bij het uitvoeren van haar maatschappelijke taak;
- Streef ernaar om in de komende jaren een goede balans te vinden tussen een efficiënte bedrijfsvoering en het toevoegen en behouden van kwalitatief goede woningen voor de doelgroep;
- Zorg dat er van het stoplichtmodel uit de Trimesterrapportages een sterkere signaalfunctie uitgaat. Zet stoplichten voor monitoring van beleid en uitvoering op de juiste plek, zodat bijsturing plaatsvindt op die criteria waarop ook gemonitord wordt;
- Zorg ervoor dat de Raad van Toezicht van de nieuwe fusiecorporatie een goede afspiegeling vormt van de twee woningmarktregio's waar het werkgebied onder valt: de Stadsregio Arnhem Nijmegen en de regio Achterhoek. Daarnaast zou het ook goed zijn als er enige ruimte is voor iemand in de RvT die buiten het werkgebied van de corporatie komt;
- Wees helder en volledig over waar je als organisatie afwijkt van de Governancecode en meld dit ook op de website en in het jaarverslag.



## B Scorekaart

Perspectief	Beoordeling volgens meetschaal*)						Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer per perspectief
	1	2	3	4	5	6			
<b>Presteren naar Opgaven en Ambities</b> <span style="float: right;"><b>7,5</b></span>									
Prestaties in het licht van de opgaven	8,0	7,0	9,0	8,0	8,0		8,0	75%	
Ambities in relatie tot de opgaven							6	25%	
<b>Presteren volgens Belanghebbenden</b> <span style="float: right;"><b>7,2</b></span>									
Prestaties	7,6	7,5	7,4	7,8	7,3		7,5	50%	
Relatie en communicatie							7,0	25%	
Invloed op beleid							6,6	25%	
<b>Presteren naar Vermogen</b> <span style="float: right;"><b>6,4</b></span>									
Financiële continuïteit							7	30%	
Doelmatigheid							5	30%	
Vermogensinzet							7	40%	
<b>Governance</b> <span style="float: right;"><b>6,0</b></span>									
Besturing	Plan					7,5	6,2	33%	
	Check					6			
	Act					5			
Intern toezicht	Functioneren RvC					6	5,7	33%	
	Toetsingskader					6			
	Toepassing Governancecode					5			
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie					5	6,0	33%	
	Openbare verantwoording					7			
<b>1</b> Huisvesting van de primaire doelgroep						<b>4</b> (Des)investeringen in vastgoed			
<b>2</b> Huisvesting van bijzondere doelgroepen						<b>5</b> Kwaliteit van wijken en buurten			
<b>3</b> Kwaliteit van de woningen en woningbeheer						<b>6</b> Overige/andere prestaties			

\*) Alleen in hele getallen





## C Samenvatting

### Visitatie Woningstichting Bergh

Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 5.0-versie van de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, april 2014) en vond plaats tussen oktober en december 2014.

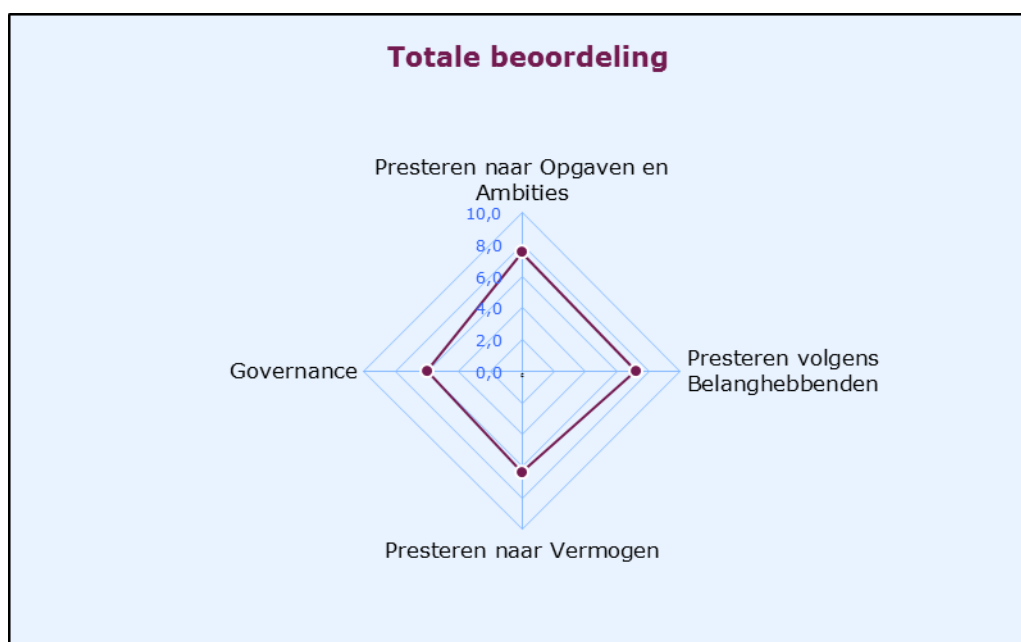
### Korte schets Woningstichting Bergh

Woningstichting Bergh c.q. haar voorgangers is al meer dan 100 jaar verankerd in de gemeente Montferland. De huidige organisatie is ontstaan uit de samenvoeging van woningbouwverenigingen De Eendracht uit 's-Heerenberg en St. Joseph uit Zeddum (in 1978) en het gemeentelijk woningbedrijf (1995).

Woningstichting Bergh beheert 1.548 woningen die zich allen bevinden in de gemeente Montferland. Haar belangrijkste belanghebbenden zijn de huurdersvereniging, de gemeente en de zorg- en welzijnsinstellingen, verenigd in de werkgroep Thuis in Montferland (Welcom, Estinea, Diafaan en Sensire). Bij Woningstichting Bergh werken 22 medewerkers; in totaal 18,78 fte. De leiding van de corporatie berust bij de directeurbestuurder. Het interne toezicht bestaat uit de Raad van Toezicht die bestaat uit vijf leden (momenteel worden vier posities ingevuld). De huurdersvereniging heeft het recht om twee leden voor de Raad van Toezicht aan te dragen.

Raeflex stelt vast dat de samenleving steeds hogere en andere eisen stelt aan organisaties en dus ook aan corporaties. Hierdoor komt het voor dat een corporatie, die op ongeveer hetzelfde niveau functioneert als vier jaar geleden, een lager cijfer krijgt in de visitatie.

### Beoordelingen Woningstichting Bergh



Totale beoordeling	
Perspectief	Cijfer
Presteren naar Opgaven en Ambities	7,5
Presteren volgens Belanghebbenden	7,2
Presteren naar Vermogen	6,4
Governance	6,0

De commissie komt tot de conclusie dat Woningstichting Bergh goed gepresteerd heeft. Met name bij de huisvesting van de primaire doelgroepen en investeren in vastgoed presteert zij goed. Ook op de aspecten Presteren volgens Belanghebbenden en Presteren naar Vermogen presteert zij meer dan voldoende. Op het vlak van Governance scoort de corporatie voldoende.

### Presteren naar Opgaven en Ambities

De commissie waardeert Presteren naar Opgaven en Ambities met een 7,5.

7,5

In relatie tot de geformaliseerde opgaven scoort Woningstichting Bergh goed. De corporatie heeft voldaan aan nagenoeg alle geformaliseerde opgaven uit het Woonconvenant uit 2009. Met name op het vlak van duurzaamheid en energiebesparing heeft de corporatie een uitzonderlijke prestatie geleverd, waarin zij vooruitstrevend te werk is gegaan. Daar staat tegenover dat de lokale opgaven sinds 2009 niet meer zijn geactualiseerd. Daardoor zijn de huidige lokale opgaven geen goede norm meer voor hoe de inzet van de corporatie in haar werkgebied eruit zou moeten zien. De commissie heeft de geleverde prestaties van Woningstichting Bergh daarom ook vergeleken met de door de woningstichting geformuleerde opgaven. De commissie waardeert de hoge ambities die Woningstichting Bergh voor zichzelf heeft gesteld, en het feit dat zij deze ambities ook heeft waargemaakt. De mooie prestaties zorgden ook voor een grote druk op de werkorganisatie. Een druk die de organisatie, gezien de beperkte capaciteit, maar net aankon. Bovendien heeft de sterke focus op een paar speerpunten ervoor gezorgd dat andere speerpunten (zoals het voorzien in de behoefte aan wonen met zorg) wat onderbelicht zijn gebleven, ook al geeft de corporatie zelf aan dat zij haar investeringen op dit vlak heeft afgestemd op de inzet die andere corporaties al op dit thema plegen.

### Presteren volgens Belanghebbenden

De belanghebbenden beoordelen Woningstichting Bergh met een 7,2.

7,2

De belanghebbenden zijn tevreden over de prestaties die Woningstichting Bergh de afgelopen jaren heeft bereikt. Vooral de grote inspanning op het gebied van nieuwbouw, in combinatie met het hoge niveau van duurzaamheid, wordt door belanghebbenden gewaardeerd. De corporatie heeft bewezen sterk maatschappelijk betrokken te zijn. Door de kleine omvang van de organisatie zijn de lijnen kort, waardoor snel actie wordt ondernomen bij huurders met een zorgbehoefte of andere problemen.

De corporaties en zorgpartijen uit de Achterhoekse samenwerkingsverbanden hopen dat Woningstichting Bergh ook na de voorgenomen fusie betrokken blijft bij het opstellen en uitvoeren van de beleidsagenda van de regio Achterhoek.

Anderzijds zeggen belanghebbenden vanuit beide regio's (Stadsregio en Achterhoek) dat het goed zou zijn als Woningstichting Bergh op een bepaald moment een keuze maakt voor de Stadsregio of Achterhoek. Het feit dat tegelijkertijd vanuit beide regionale samenwerkingsverbanden aan de corporatie getrokken wordt, zorgt voor een complexe situatie.

Woningstichting Bergh kenmerkt zich door een duidelijke visie op haar eigen taak en koers. Daardoor is het voor belanghebbenden zeer duidelijk waar Woningstichting Bergh voor staat. Tegelijkertijd kunnen zij hierdoor minder invloed uitoefenen op het beleid van de corporatie dan zij zouden willen.

De belanghebbenden hebben diverse verbeterpunten en wensen aangedragen die, met het oog op de fusie, van belang zijn voor de nieuwe organisatie:

- Zorg ervoor dat er ook in de toekomst voldoende financiële en organisatorische ruimte is om nieuwe projecten op te pakken. Daarbij moet de focus in eerste instantie liggen op de aanpak van herstructureringslocaties;
- Nodig belanghebbenden vaker uit voor een dialoog over het beleid van de corporatie, bijvoorbeeld door jaarlijks een belanghebbendenbijeenkomst te organiseren. Juist ook als dat beleid nog in ontwikkeling is;
- Zorg voor transparante communicatie. Stel belanghebbenden tijdig op de hoogte als er beleidswijzigingen op komst zijn. De communicatie over het fusietraject was bijvoorbeeld voor verbetering vatbaar;
- Waak ervoor dat de sterke punten van de huidige kleine organisatie (de korte lijnen, sterke maatschappelijke betrokkenheid) ook behouden blijven na de fusie;
- Zorg dat je als corporatie – naast je formele aansluiting bij de Stadsregio – ook betrokken blijft bij het mede opstellen en uitvoeren van de beleidsagenda van de regio Achterhoek. Kies bij het kwalitatief verbeteren van het woningbezit niet te snel voor de optie sloop/nieuwbouw en hou voldoende aandacht voor eventuele mogelijkheden om de bestaande woningen te verbeteren;
- Verbeter het contact met de huurdersvereniging. Het gaat daarbij met name om het sneller toesturen van (achtergrond)informatie over beleidskeuzes van de woningstichting en het terugkoppelen van wat de corporatie met de adviezen van de huurdersvereniging heeft gedaan.

## Presteren naar Vermogen

6,4

De commissie waardeert Presteren naar Vermogen met een 6,4.

Woningstichting Bergh is een financieel solide organisatie. Ze hanteert een actief financieel beleid, waardoor zij langdurig in staat is om haar maatschappelijke functie uit te oefenen. Hiervoor werkt de corporatie met een financieel kader dat zij voortdurend in het oog houdt. Woningstichting Bergh maakt bij belangrijke beleidsbeslissingen een scenarioanalyse van de kasstromen.

De corporatie werkt binnen de normen van het Centraal Fonds en WSW. Wel berekent de corporatie haar vastgoedwaarde nog altijd op basis van historische kostprijs, ook al heeft men al enige jaren geleden de ambitie uitgesproken om over te stappen naar een meer realistische waardebepaling. Door (deels onvoorziene) omstandigheden is het in 2014 niet gelukt om deze doelstelling te halen.

De woningstichting beschikt over een zekere vermogensovermaat. In haar financieel beleidsplan heeft zij aangegeven dit vermogen te zullen inzetten voor haar maatschappelijke taak. Dit is terug te zien in de toegenomen investeringen in het vastgoed in de afgelopen jaren. Niettemin ligt de solvabiliteit nog altijd aanzienlijk hoger dan bij andere corporaties. De bedrijfslasten per VHE zijn bij Woningstichting Bergh bovengemiddeld hoog; iets waarvan de corporatie zich ook bewust is

## Governance



De commissie waardeert het onderdeel Governance met een 6,0.

De corporatie heeft met haar Strategisch Beleidsplan haar visie helder op papier staan. Met haar trimesterrapportages beschikt de corporatie over een nauwkeurig monitoringssysteem waarmee de voortgang van projecten in kaart wordt gebracht. De commissie constateert echter dat de signaalfunctie van het systeem verloren gaat, doordat er lang niet altijd wordt bijgestuurd als dat vanuit de rapportage wel wordt aangegeven.

De Raad van Toezicht is de afgelopen jaren aan de slag gegaan met de verbeterpunten uit de vorige visitatie. De raad heeft een profielschets opgesteld en geeft tegengas aan de directeur-bestuurder als dat nodig is. De RvT is sterk lokaal verankerd en vindt dit ook een belangrijke voorwaarde voor de toekomstige RvT van de fusieorganisatie. Wat ontbreekt is een RvT-lid van buiten het werkgebied die met frisse gedachten een andere mening kan inbrengen en met enige afstand kan beoordelen of zaken zoals besluitvorming en het bijstellen van doelen bij deze corporatie nog op de juiste manier verlopen.

De corporatie heeft een duidelijk zicht op haar belanghebbenden en heeft haar beleid hierop in de afgelopen jaren vastgelegd. De invloed van belanghebbenden is met name merkbaar op projectniveau. Op beleidsniveau is de invloed beperkter. Woningstichting Bergh wil zich in de basis wel conformeren aan de Governancecode en de Overlegwet, zo constateert de commissie. De sterke focus op haar eigen ambities zorgt ervoor dat de corporatie de verbinding met haar belanghebbenden over de inhoudelijke koers soms verliest.



## **D Reactie Woningstichting Bergh**

### **Reactie Woningstichting Bergh op het visitatierapport**

In het najaar van 2014 lieten wij ons opnieuw visiteren in het kader van de Governancecode woningcorporaties. Visitatie is vooral bedoeld om verantwoording af te leggen aan de samenleving en helder te krijgen of onze prestaties aansluiten bij de verwachtingen van onze belanghebbenden.

Het moment van visitatie is bijzonder. Het markeert het einde van het zelfstandig voortbestaan van Woningstichting Bergh. Op 1 januari 2015 fuseerden wij samen met Laris Wonen en diensten uit Didam tot Plavei. De uitkomsten van de visitatie zijn voor ons waardevol. We gebruiken ze als input voor het inrichten van onze nieuwe organisatie, maar ook voor de wijze waarop wij belanghebbenden hierbij gaan betrekken.

### **We investeerden in verbeteringen**

De afgelopen jaren investeerden we flink in verbeteracties naar aanleiding van de bevindingen uit onze eerste visitatie. We investeerden fors in de verduurzaming, herontwikkeling en uitbreiding van onze woningvoorraad. We werkten onze ambities uit ons strategisch beleidsplan verder uit, maakten beleid en herzagen onze planning en controlcyclus. Kwetsbare huishoudens boden we een tweede kans en we investeerden actief in de leefbaarheid van wijken.

Wij zijn blij dat de commissie constateert dat er vooruitgang is geboekt en dat wij actief aan de slag zijn gegaan met de verbeterpunten uit de vorige visitatie. De resultaten zijn niet 1 op 1 te vergelijken met de eerste visitatie, door wijziging van de visitatiesystematiek. We zien een sterke verbetering op het onderdeel 'Presteren naar opgaven en ambities'. En ook de waardering van de belanghebbenden voor onze prestaties is verbeterd. Op de onderdelen Governance en Presteren naar Vermogen was onze prestatie constant.

### **Wij hechten waarde aan het oordeel van onze belanghebbenden**

Onze belanghebbenden zijn tevreden over onze prestaties. Wij zijn blij dat onze inspanningen en prestaties voor hen zichtbaar zijn. Uit het visitatierapport nemen wij een aantal verbeteradviezen mee naar onze nieuwe organisatie.

Afgelopen jaren ondersteunden wij huurdersvereniging Bergh actief bij het verjongen en uitbreiden van het bestuur en bereiken van de achterban. Wij hechten belang aan een goede communicatie en relatie met hen. Wij zijn geschrokken van het oordeel van huurdersvereniging Bergh. Onze prestaties beoordelen ze goed, op het gebied van communicatie en de mate van beïnvloeding op ons beleid gaven zij een onvoldoende. In het afgelopen jaar stond een aantal grote thema's op de agenda, waarover we niet altijd overeenstemming bereikten. Ook deden we regelmatig een beroep op hun flexibiliteit door hen te vragen een kortere adviestermijn te hanteren. We zien de onvoldoende dan ook als een sterk signaal om met name op die punten de relatie met de huurdersvereniging te versterken.

Binnen de nieuwe organisatie wordt de komende jaren het beleid van Laris en Woningstichting Bergh samengevoegd, herzien en wordt nieuw beleid gevormd. We vragen de huurdersvereniging niet alleen om advies. Input voor beleid halen we onder andere op bij de huurdersverenigingen, zodat wij deze kunnen meenemen in het traject.

Het eindresultaat leggen wij aan hen voor. Wij stemmen dit begin 2015 gezamenlijk af zodat we de verwachtingen beter kunnen managen.

### **Gedeelde verantwoordelijkheid?**

Een ander aandachtspunt dat de commissie constateerde is het ontbreken van een integrale woonvisie. Wij hebben met de gemeente een fundamenteel verschil van inzicht over de demografische ontwikkeling in deze regio. Wij sluiten aan bij de lijn die wordt gekozen binnen de regio Achterhoek, de Stadsregio en Provincie Gelderland.

Wij vinden het opstellen van een integrale woonvisie een verantwoordelijkheid van de gemeente en nemen deze niet over. Wel kunnen wij meer dan voorheen actief de dialoog zoeken met de gemeente en vaker afwijken van de gebaande paden. Het goede nieuws is dat de gemeente recentelijk heeft aangegeven doordrongen te zijn van het belang van een goede woonvisie. Wij juichen dit toe en leveren hieraan graag onze bijdrage.

### **Financieel solide**

Op het gebied van presteren naar vermogen constateert de commissie dat wij een financieel solide organisatie zijn en dat er zelfs sprake is van een zekere vermogensovermaat. Dit vermogen investeerden wij de afgelopen jaren in ons vastgoed. De relatief hoge bedrijfslasten worden onder andere veroorzaakt doordat kleine corporaties altijd een bepaalde mate van inefficiëntie hebben (wij leveren bijvoorbeeld dezelfde gegevens aan voor verslaglegging en verantwoording als grote corporaties). Daarnaast investeerden wij fors in de verduurzaming van onze woningvoorraad en de bewustwording van onze huurders.

Wij kunnen onze bedrijfslasten alleen terugdringen door intensieve samenwerking. Hiervoor kozen wij de meest ultieme vorm; een fusie met onze collega corporatie Laris Wonen en diensten. Een van de speerpunten van de nieuwe organisatie, Plavei, is het structureel verlagen van de personeelskosten en bedrijfslasten.

Een ander aandachtspunt van Plavei is het doorvoeren van de wijzigingen als gevolg van de nieuwe Governance Code die ingaat op 1 maart 2015. We nemen de constatering en adviezen van de visitatiecommissie mee zodat we extra aanscherpingen op de naleving van de Governance Code kunnen doorvoeren.

### **Tot slot**

De uitkomsten van de visitatie zijn voor het grootste deel herkenbaar. Dit is prettig. Wij hebben de verwachtingen van onze belanghebbenden waargemaakt. Dit versterkt ons vertrouwen in de toekomst en de mogelijkheden die wij als nieuw bedrijf hebben om te groeien. En hoewel wij het niet met alle conclusies eens zijn, biedt de visitatie ons veel handvatten om mee te nemen bij de inrichting van ons nieuwe bedrijf. Zo kunnen wij ons ontwikkelen tot de woonpartner in de regio.

Mocht u nog vragen, opmerkingen of suggesties hebben dan reken ik erop dat u ons weet te vinden. Want uiteindelijk willen wij niet alleen de dingen goed doen maar ook de goede dingen doen. En dat kunnen wij niet zonder u!

Met vriendelijke groet,

Arjan ter Bogt  
directeur-bestuurder Plavei





## Deel 2

Toelichting op de beoordelingen,  
per perspectief







## Deel 2 Toelichting op de beoordelingen, per perspectief

### 1 Visitatie bij Woningstichting Bergh

In oktober 2014 heeft Woningstichting Bergh te 's-Heerenberg opdracht gegeven om een visitatie uit te laten voeren. Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 5.0-versie van de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, april 2014) en vond plaats tussen oktober 2014 en februari 2015. De visitatiegesprekken hebben plaatsgevonden op 31 oktober en 6 november 2014. Ter voorbereiding op de visitatiegesprekken zijn de prestatietabel en de position paper van te voren toegestuurd aan de belanghebbenden.

De visitatiecommissie bestond mevrouw drs. C.P.M. Doms (voorzitter), de heer A.T.A. Koopmanschap AC en de heer W.J. Tiggeloven MSc. (secretaris). In bijlage 2 zijn de curricula vitae van de commissieleden opgenomen.

Naast vanzelfsprekend de verplichting om eens per vier jaar een visitatie te laten uitvoeren, was het voorhouden van een spiegel voor Woningstichting Bergh de belangrijkste reden om een visitatie te laten uitvoeren. De corporatie wil graag dat de visitatiecommissie een beeld schetst van de ontwikkeling die zij heeft doorgemaakt sinds de vorige visitatie. Omdat de corporatie het besluit heeft genomen om in 2015 tot een fusie te komen met Laris Wonen en diensten, wil zij de leerpunten uit deze visitatie zichtbaar maken bij het inrichten van de nieuwe organisatie. Op 1 januari 2015 heeft er een juridische fusie plaatsgevonden, op 1 juli 2015 zullen ook beide organisaties gefuseerd worden. Daardoor is er tijd om de leerpunten te betrekken bij de inrichting van de nieuwe organisatie.

Op basis van alle door Woningstichting Bergh verzamelde informatie voerde de visitatiecommissie gesprekken met interne en externe belanghebbenden. De commissie schreef vervolgens een visitatierapport, dat in concept werd opgeleverd aan Woningstichting Bergh, waarna het rapport werd toegelicht en besproken. Na correctie van feitelijke onjuistheden werd het visitatierapport ter beoordeling of de methodiek correct is toegepast en de oordelen transparant tot stand zijn gekomen, voorgelegd aan de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland (SVWN) en vervolgens definitief opgeleverd. De visitatie betreft de periode 2010-2014.

Vanuit Raeflex constateren wij dat de oordelen in de vorm van rapportcijfers van de verschillende visitatierapporten uit 2010/2011 en nu niet exact vergelijkbaar zijn. Dit komt doordat er in de loop van deze periode verschillende visitatiemethodieken zijn gehanteerd.

Raeflex stelt vast dat de samenleving steeds hogere en andere eisen stelt aan organisaties en dus ook aan corporaties. Hierdoor komt het voor dat een corporatie, die op ongeveer hetzelfde niveau functioneert als vier jaar geleden, een lager cijfer krijgt in de visitatie.

## 1.1 Schets Woningstichting Bergh

Woningstichting Bergh c.q. haar voorgangers is al meer dan 100 jaar verankerd in de gemeente Montferland. De huidige organisatie is ontstaan uit de samenvoeging van woningbouwverenigingen De Eendracht uit 's-Heerenberg en St. Joseph uit Zeddam (in 1978) en het gemeentelijk woningbedrijf (1995).

Woningstichting Bergh heeft 1.548 woningen in eigendom en deze bevinden zich allen in de gemeente Montferland. De gemeente telde op 1 januari 2014 34.987 inwoners. Het werkgebied van Woningstichting Bergh bestaat uit de gemeente Montferland. Haar woningbezit bevindt zich momenteel in het oostelijke deel van de gemeente ('s-Heerenberg, Azewijn, Beek, Braamt, Kilder, Stokkum en Zeddam). Haar belangrijkste belanghebbenden zijn de huurdersvereniging, de gemeente en de zorg- en welzijnsinstellingen, verenigd in de werkgroep Thuis in Montferland (Welcom, Estinea, Diafaan en Sensire). In dit werkgebied zijn ook de corporaties Laris Wonen en diensten en Woonzorg Nederland actief. Zij beheren 2.283 respectievelijk 252 woningen. Daarnaast worden enkele woningen aangeboden door Stichting Mooiland en WSD. Bij Woningstichting Bergh werken 22 medewerkers; in totaal 18,78 fte. De leiding van de corporatie berust bij de directeur-bestuurder. Het interne toezicht bestaat uit de Raad van Toezicht die bestaat uit vijf leden (momenteel worden vier posities ingevuld). De huurdersvereniging heeft het recht om twee leden voor de Raad van Toezicht aan te dragen.

De afgelopen jaren heeft de corporatie diverse nieuwbouwprojecten opgeleverd, waarbij de nadruk ligt op het toevoegen van levensloopbestendige en duurzame woningen. Daarnaast was de woningstichting als sponsor bij vele lokale initiatieven betrokken, heeft zij bij enkele complexen een huismeester aangesteld om overlastsituaties terug te dringen en met het Laatste Kans Beleid heeft zij diverse uitzettingen van huurders met huurachterstanden weten te voorkomen.

Deze en andere activiteiten legden een grote druk op de kleine organisatie. Door het langdurig wegvallen van enkele collega's bleek de organisatie kwetsbaar. Daarnaast voorziet de corporatie een toenemende belasting op de werkdruk als gevolg van de toenemende regeldruk vanuit het Rijk (verhuurdersheffing, dpi+, aanlevering extra administratie). Dit heeft ertoe geleid dat Woningstichting Bergh vanaf 2012 is gestart met het in beeld brengen van de ontwikkelingen op de lange termijn en de consequenties daarvan voor de eigen organisatie. Dit heeft geleid tot een besluit tot fusie met Laris Wonen en diensten uit Didam. Op 1 januari 2015 heeft de juridische fusie plaatsgevonden. De organisatorische fusie zou vervolgens een halfjaar later -op 1 juli- plaats moeten vinden.

## 1.2 Werkgebied Woningstichting Bergh

Woningstichting Bergh is werkzaam in de gemeente Montferland, provincie Gelderland. De gemeente Montferland is op 1 januari 2005 ontstaan uit de voormalige gemeenten Didam en Bergh. Veel mensen zien deze fusie nog steeds als een noodgedwongen huwelijk, doordat fusies met andere buurgemeenten niet tot stand kwamen.

De stuwwal, centraal gelegen in de gemeente Montferland, vormt een natuurlijke scheiding tussen de kernen van de oude gemeente Didam (waar zich het bezit van Laris concentreert) en de oude gemeente Bergh (waar het bezit van Woningstichting Bergh zich bevindt). De kernen van de voormalige gemeente Didam zijn van oudsher meer georiënteerd op de Stadsregio, terwijl de kernen van de voormalige gemeente Bergh meer georiënteerd zijn op de regio Achterhoek. De gemeente bevindt zich daarmee op het snijvlak van twee regio's. De gemeente is bij beleidsmatige overlegstructuren formeel aangesloten bij de Stadsregio Arnhem-Nijmegen.

Het werkgebied van de corporatie valt te kenschetsen als een landelijke omgeving. Zowel de regio als gemeente heeft te maken met een sterke afname van het aantal inwoners. Daarnaast verandert de samenstelling van de bevolking; het aandeel jongeren neemt af, terwijl het aandeel ouderen sterk toeneemt (ontgroening en vergrijzing). De verwachting is dat het aantal huishoudens de komende jaren nog zal toenemen als gevolg van de gezinsverdunding. Na 2030 zal echter ook het aantal huishoudens in de gemeente afnemen. Vooralsnog is er wel sprake van beperkte nieuwbouwontwikkeling in Montferland; met name gericht op het toevoegen van meer levensloopbestendige woningen. Woningstichting Bergh kiest ervoor om gezien de demografische ontwikkelingen haar portefeuille niet verder uit te breiden. Wel heeft de corporatie het voornemen om de komende jaren een kwalitatieve slag te maken in haar woningvoorraad; met name door het toevoegen van levensloopbestendige woningen.

De meerderheid van de woningvoorraad in de gemeente Montferland bestaat uit eengezinswoningen (89 procent). Van de woningvoorraad is 38 procent een huurwoning. Het Centraal Fonds deelt deze corporatie in de categorie 6 in, dat wil zeggen: een gemiddeld profiel met het accent op eengezinswoningen. De referentiegroep waarmee Woningstichting Bergh wordt vergeleken bestaat uit corporaties uit deze categorie. Er zijn 96 corporaties in deze categorie.



## 2 Presteren naar Opgaven en Ambities

Dit hoofdstuk gaat enerzijds over de prestaties van Woningstichting Bergh in relatie tot de externe opgaven die zich in het werkgebied, en voor zover relevant, ook landelijk en regionaal voordoen. Anderzijds beoordeelt de commissie of Woningstichting Bergh eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties heeft geformuleerd en of deze passend zijn bij de externe opgaven in het werkgebied.

De prestatieafspraken tussen de gemeente Montferland en de twee grote corporaties in de gemeente dateren van 2009 en zijn sindsdien niet meer geactualiseerd. Hierdoor ontbreekt een scherp zicht op realistische normen voor onder andere betaalbaarheid, woningtoewijzing, behoefte aan wonen met zorg en leefbaarheid. De reden dat de prestatieafspraken niet zijn geactualiseerd, komt door een verschil van inzicht over de toekomstige demografische ontwikkeling van de gemeente Montferland. Woningstichting Bergh geeft aan dat de toekomstige vraag naar woningen in haar werkgebied sterk bepaald zal worden door bevolkingskrimp en de vergrijzinggolf. Zij wordt in deze zienswijze gesteund door de Provincie, Stadsregio en de regio Achterhoek. De gemeente Montferland is van mening dat de huidige prognoses te zwaar aangezet zijn. De commissie heeft de geleverde prestaties van Woningstichting Bergh daarom niet alleen vergeleken met de opgaven uit 2009 (gemeente en corporatie monitoren de prestaties van Woningstichting Bergh zelf namelijk nog aan de opgaven uit 2009), maar ook met de door de woningstichting geformuleerde opgaven<sup>1</sup>.

### 2.1 Beschrijving van de opgaven

De opgaven van Woningstichting Bergh zijn vastgelegd in het Woonconvenant 2009-2015. Dit zijn de prestatieafspraken tussen de gemeente Montferland en de twee grootste corporaties in de gemeente (Laris en Woningstichting Bergh).

In het Woonconvenant hebben gemeente en corporaties vier hoofdthema's bepaald waarover zij met elkaar afspraken hebben gemaakt:

- Verbeteren van de mogelijkheden van prioriteitsgroepen op de woningmarkt;
- Nieuwbouw en herstructurering;
- Bevorderen wonen en zorg op maat;
- Leefbaarheid in de wijken, dorpen en buitengebied.

Op basis van deze vier hoofdthema's zijn er een aantal concrete afspraken tussen de gemeente Montferland en Woningstichting Bergh gemaakt:

- De benodigde kernvoorraad (woningen tot de 2<sup>e</sup> aftoppingsgrens) voor het werkgebied van Woningstichting Bergh bestaat uit 800 woningen (55 procent van de voorraad van de corporatie);

---

<sup>1</sup> Indien er geen opgaven zijn vastgelegd in prestatieafspraken en er geen beleidsdocumenten van een andere partij dan de corporatie beschikbaar zijn, zoals een woonvisie of leefbaarheidsvisie, dan kan dit perspectief niet (op deze wijze) worden beoordeeld. In dat geval worden de prestaties beoordeeld in het licht van de visie van de corporatie op de opgaven (zoals vastgelegd in de ambities of ondernemings-/ beleidsplannen). De corporatie dient dan vanuit haar visie op de opgaven te onderbouwen (waarom ze doet wat ze doet). Zie pagina 27 van de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties 5.0 (SVWN).

- De corporatie houdt 1.000 woningen beschikbaar in het segment tot de liberalisatiegrens (68 procent van de voorraad van de corporatie);
- Iedere vier jaar maken gemeente en corporaties op basis van woningmarktanalyse prestatieafspraken over de wenselijke omvang van de kernvoorraad;
- Minimaal 30 procent van het vrij te verhuren aanbod wordt toegewezen aan starters;
- Woningstichting Bergh neemt de helft van de jaarlijkse gemeentelijke taakstelling vanuit de Generaal Pardon Regeling en Statushouders voor haar rekening;
- Nieuwbouwkooptoningen met een maximale verkoopprijs van 172.000 euro worden toegewezen aan starters op de koopmarkt of mensen die niet beschikken over zelfstandige woonruimte;
- Minimaal 50 procent van alle nieuwbouwwoningen wordt gerealiseerd in het betaalbare huursegment (tot huurtoeslaggrens) en/of het betaalbare koopsegment (tot 172.000 euro);
- Gemeente, corporaties en zorg- en welzijnsinstellingen stellen gezamenlijk een Masterplan Woonzorgzones op dat wordt geïmplementeerd;
- De corporatie streeft bij nieuwbouw en renovatie naar het doorvoeren van energiebesparende/duurzame maatregelen. Ze onderzoekt in hoeverre zij afspraken kunnen maken;
- Corporaties en gemeente ondersteunen financieel de initiatieven die komen vanuit de wijkplatforms / dorpsraden in het kader van het verbeteren van de leefbaarheid in de wijken / buurten waar de corporaties bezit hebben;
- Gemeente en corporaties werken aan een gezamenlijke aanpak voor woonoverlast. Doel is om huishoudens waar problemen worden vermoed of zijn waargenomen, hulp te bieden of hen aan te spreken.

Afgesproken is dat het Woonconvenant jaarlijks wordt geëvalueerd in het overleg tussen directeuren-/bestuurders en management van de corporaties en de portefeuillehouder vanuit de gemeente. Indien nodig kunnen afspraken tijdens dat overleg worden bijgesteld. Het Woonconvenant is voortgevloeid uit de gemeentelijke woonvisie; 'Visie op de woningbehoefte 2005-2015'.

Naast het Woonconvenant heeft Woningstichting Bergh samen met Laris en de gemeente een Hennepconvenant opgesteld voor de integrale aanpak van hennepcultuur en verkooppunten in de gemeente.

In regionaal verband heeft Woningstichting Bergh samen met andere partners een convenant gesloten over de inzet voor OGGz-doelgroepen (Openbare geestelijke Gezondheidszorg). Voor de corporaties geldt daarbij dat zij zich inzetten om de benodigde capaciteit aan woonruimte voor OGGz-doelgroepen (in het bijzonder daklozen) beschikbaar te stellen. Daarnaast volgen corporaties de Leidraad gezamenlijke werkwijze bij dreigende huisuitzetting als gevolg van huurachterstand en overlast.

### **Landelijk Energieconvenant**

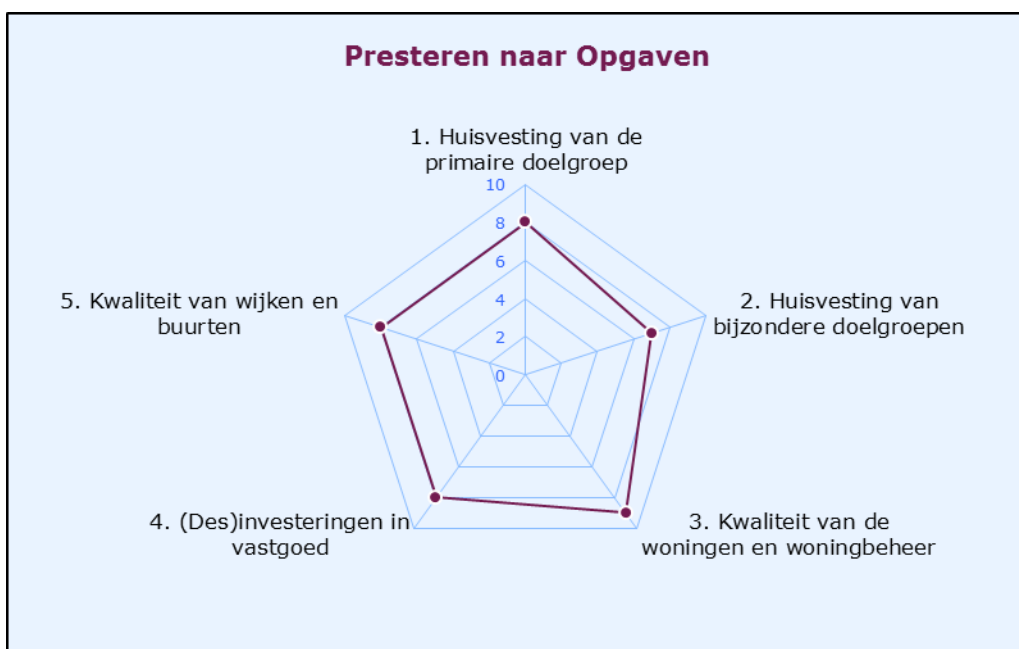
De woningcorporaties, verenigd in Aedes, hebben in het 'Antwoord aan de Samenleving' de ambitie uitgesproken om 20 procent te besparen op het totale gasverbruik in de bestaande sociale huurwoningenvoorraad in de periode 2008-2018.

Aedes en de Woonbond beogen met dit convenant in 2020 ten minste een gemiddelde Energie-Index van 1,25 (gemiddeld energielabel B) te bereiken voor de totale huurwoningenvoorraad van de corporaties.

Dat komt overeen met een besparing op het gebouwgebonden energieverbruik van bestaande corporatiewoningen van 33 procent in de periode 2008 tot en met 2020. Deze ambitie betreft het gebouw- en installatiegebonden energiegebruik voor met name ruimteverwarming, warm tapwater en ventilatie.

De prestaties, zoals door Woningstichting Bergh geleverd, worden beoordeeld in het licht van de opgaven in het werkgebied, ingedeeld volgens de vijf meetpunten van de methodiek. In bijlage 5 is deze onderverdeling nader uiteengezet. Omdat actuele lokale opgaven ontbreken heeft de commissie in haar beoordeling van presteren naar opgaven ook gekeken naar aanvullende prestaties van Woningstichting Bergh op deze vijf meetpunten.

## 2.2 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven



Presteren naar Opgaven			
	Cijfer	Cijfer	Weging
Prestaties in het licht van de opgaven		<b>8,0</b>	<b>75%</b>
1. Huisvesting van de primaire doelgroep	8,0		
2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen	7,0		
3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer	9,0		
4. (Des)investeringen in vastgoed	8,0		
5. Kwaliteit van wijken en buurten	8,0		



## 2.3 Conclusies en motivatie: Presteren naar Opgaven

De commissie beoordeelt het Presteren naar Opgaven met een 8,0.

In relatie tot de geformaliseerde opgaven scoort Woningstichting Bergh goed. De corporatie heeft aan nagenoeg alle geformaliseerde opgaven, die benoemd stonden in het Woonconvenant uit 2009, voldaan. Feit is wel dat de lokale opgaven sinds 2009 niet meer zijn geactualiseerd. Daardoor zijn de lokaal vastgestelde opgaven geen goede norm voor hoe de inzet van de corporatie in haar werkgebied eruit zou moeten zien. Het sec vergelijken van prestaties met opgaven zou daarom geen goed beeld geven van de wijze van presteren door Woningstichting Bergh.

Daarom heeft de commissie de prestaties ook vergeleken met de door de corporatie zelf gestelde opgaven uit haar Strategisch Beleidsplan.

Zodoende constateert de commissie dat de woningstichting op veel meetpunten aanzienlijke prestaties heeft geleverd. Met name op het vlak van nieuwbouw en energiebesparing heeft de corporatie een aanzienlijke inspanning gedaan waarin zij vooruitstrevend te werk gaat.

### Huisvesting van de primaire doelgroep

De commissie waardeert dit onderdeel met een 8.

#### *Opgaven*

De opgave bestond uit het in bezit hebben van minimaal 800 woningen tot de 2<sup>e</sup> aftoppingsgrens (55 procent van haar voorraad) en 1.000 woningen tot de liberalisatiegrens (68 procent van haar voorraad).

Op het vlak van woningtoewijzing was de opgave om minimaal 30 procent van het vrij te verhuren aanbod toe te wijzen aan starters. Daarnaast moesten nieuwbouwoopwoningen met een maximale verkoopprijs van 172.000 euro worden toegewezen aan starters op de koopmarkt, of mensen die niet beschikken over zelfstandige woonruimte.

#### *Prestaties in het licht van de opgaven*

De corporatie bezit op dit moment 1.349 woningen met een huurprijs van maximaal de 2<sup>e</sup> aftoppingsgrens (87 procent van haar totale woningvoorraad) en 1.541 woningen tot de liberalisatiegrens. Daarmee heeft zij de opgaven ruimschoots overtroffen op dit punt.

De corporatie is erin geslaagd om het streefpercentage voor toewijzing aan starters (minimaal 30 procent) jaarlijks te halen, met uitschieters in 2011 en 2012, toen bijna de helft van de vrijgekomen huurwoningen aan starters zijn toegewezen.

In het koopsegment heeft de woningstichting in de afgelopen jaren acht nieuwbouwwoningen met een KoopGarantprijs tot maximaal 172.000 euro gerealiseerd op de locatie Steegseweg in Beek. Op één woning na, zijn al deze woningen verkocht aan starters op de woningmarkt. Hiermee voldoet de corporatie zo goed als helemaal aan de geformaliseerde opgave.

Zouden we alleen naar de prestaties in relatie tot de opgaven kijken, dan zou de score op dit onderdeel onrealistisch hoog zijn (gezien de lage norm). Daarom heeft de commissie gekeken naar alle prestaties op dit onderdeel (ook prestaties die niet in opgaven terugkomen) en dit gerelateerd aan de omvang van de corporatie en de ontwikkeling van de prestaties ten opzichte van de vorige visitatieperiode.

### *Overige prestaties (Huisvesting primaire doelgroep)*

Naast het invulling geven aan de gemaakte prestatieafspraken, heeft de woningstichting ook op andere wijze een bijdrage geleverd om voldoende huisvesting voor de primaire doelgroep te creëren. Zo heeft de corporatie de afgelopen jaren ruim 90 procent of meer van de vrijgekomen huurwoningen aan de primaire doelgroep toegewezen. Tevens kiest zij er bewust voor om huurprijzen onder de aftoppingsgrenzen voor de huurtoeslag te houden. Daarnaast participeert Woningstichting Bergh sinds 2012 samen met vier andere Achterhoekse corporaties in het Woonruimtebemiddelingssysteem Thuis in de Achterhoek. Hiermee kiest de corporatie bewust voor aansluiting bij de regio Achterhoek, terwijl de gemeente Montferland in beleidsopzicht onderdeel uitmaakt van de Stadsregio Arnhem-Nijmegen. De keuze voor aansluiting bij het woonruimtebemiddelingssysteem van de regio Achterhoek heeft de corporatie gebaseerd op haar eigen analyse van de woningmarktoriëntatie van huurders en woningzoekenden in het werkgebied van Woningstichting Bergh. Daarmee laat Woningstichting Bergh zien niet alleen invulling te geven aan de kwantitatieve behoefte aan sociale huurwoningen, maar ook dat zij meebeweegt met de kwalitatieve woonwensen (zoals woonmilieu) van haar huurders.

### **Huisvesting van bijzondere doelgroepen**

De commissie waardeert dit onderdeel met een 7.

### *Opgaven*

De opgave bestond uit het huisvesten van de helft van de jaarlijkse gemeentelijke taakstelling vanuit de Generaal Pardon Regeling en Statushouders. Op het vlak van wonen met zorg bestond de opgave uit het opstellen en te implementeren Masterplan Woonzorgzones. Dit moest gezamenlijk worden opgepakt door de gemeente, corporaties en zorg- en welzijnsinstellingen.

### *Prestaties in het licht van de opgaven*

Sinds 2011 heeft Woningstichting Bergh 20 statushouders gehuisvest verdeeld over 13 woningen. Dat is minder dan de helft van het aantal statushouders in de gemeente Montferland. Daarmee voldoet de corporatie niet aan de geformaliseerde opgave. Als oorzaak geeft Woningstichting Bergh aan dat statushouders woningen soms afwijzen vanwege de ligging in een kleine kern. Daarnaast wordt er door gezinshereniging in toenemende mate een beroep gedaan op grote eengezinswoningen. Deze komen minder snel beschikbaar. Omdat Laris over meer grote eengezinswoningen beschikt, wordt in overleg met Laris daarom soms bepaald dat zij statushouders van Woningstichting Bergh overnemen. Deze nadere afspraken zijn niet vastgelegd in aangepaste opgaven in het Woonconvenant. De commissie is van mening dat deze uitleg het niet behalen van de gestelde norm legitimeert. Zonder het behalen van de norm heeft Woningstichting Bergh door haar overleg met Laris zich ruim voldoende ingezet om de Statushouders te huisvesten binnen de gemeente Montferland.

Op het gebied van wonen en zorg heeft de woningstichting samen met de gemeente, Laris en zorg- en welzijnsinstellingen deelgenomen aan de Regiegroep Wonen, Welzijn, Zorg. Binnen deze regiegroep hebben de samenwerkingspartners in 2011 een integraal uitvoeringsplan Woonservicegebieden opgesteld. Vervolgens is de Regiegroep met elkaar in gesprek gegaan om op basis van het uitvoeringsplan tot concrete acties te komen. Uit dit traject zijn enkele vervolgacties voortgekomen (regeling waarbij woningaanpassingen worden aangebracht tegen huurverhoging voor huurders van 55 jaar en ouder).

Sinds medio 2013 stagneert het overleg binnen de Regiegroep Wonen, Welzijn, Zorg. Geen van de partijen neemt het initiatief om het overleg opnieuw op gang te brengen. Hiermee heeft de corporatie wel voldaan aan de opgave om een uitvoeringsplan voor Woonzorgzones op te stellen, maar is de implementatie beperkt gebleven tot enkele kleinere acties. Woningstichting Bergh geeft daarbij aan dat zij op het vlak van wonen, welzijn en zorg niet als eerste aan zet is, omdat andere corporaties (Woonzorg Nederland, Laris) in haar werkgebied op dit terrein van oudsher al veel actiever zijn.

#### *Overige prestaties (Bijzondere doelgroepen)*

Hoewel de opgaven op het vlak van bijzondere doelgroepen niet volledig zijn ingevuld, heeft de woningstichting op andere wijze invulling gegeven aan de woningbehoefte van bijzondere doelgroepen; met name via nieuwbouw.

Zo heeft de corporatie sinds 2010 ongeveer 50 levensloopbestendige woningen gebouwd en 15 zorgappartementen in Zeddam voor mensen met een verstandelijke beperking. Verder verhuurt de corporatie 12 appartementen voor mensen met autisme aan Stichting De Lichtenvoorde. Aan dezelfde organisatie verhuurde de corporatie een locatie voor jongeren in een crisissituatie.

Naast de fysieke woningbehoefte biedt de woningstichting ook extra ondersteuning aan bijzondere doelgroepen, zoals huurders met betaalachterstanden. Via een Laatste Kanscontract krijgt een bewoner een laatste kans om onder strikte voorwaarden in de woning te blijven wonen om dakloosheid te voorkomen en om de betaalachterstand op te lossen. De corporatie komt volgens de commissie daarmee haar opgave na, maar neemt op dit vlak geen voortrekkersrol in, zoals ze dat op andere vlakken wel heeft gedaan.

### **Kwaliteit van de woningen en woningbeheer**

De commissie waardeert dit onderdeel met een 9.

#### *Opgaven*

De corporatie streeft bij nieuwbouw en renovatie naar het doorvoeren van energiebesparende/duurzame maatregelen. Ze onderzoekt in hoeverre zij afspraken kunnen maken.

#### *Prestaties in het licht van de opgaven*

De afgelopen jaren heeft Woningstichting Bergh bij al haar nieuwbouw- en renovatieprojecten onderzocht of energiebesparende maatregelen mogelijk waren. Daarmee geeft de corporatie invulling aan de opgave uit het Woonconvenant. In veel gevallen heeft zij hier ook afspraken over kunnen maken en de energiebesparende maatregelen doorgevoerd in de woning. Door isolatiemaatregelen en het plaatsen van HR-ketels in de bestaande voorraad, bestaat de woningvoorraad anno 2014 voor 91 procent uit een A-, B- of C-label. Na 2014 heeft de corporatie geen woningen met een label lager dan D in bezit (behoudens woningen met een levensduur tot 2020).

#### *Overige prestaties (Energie en duurzaamheid)*

De ambities van Woningstichting Bergh op het terrein van duurzaamheid en energiebesparing reikten aanzienlijk verder dan streven naar energiebesparende en duurzame maatregelen bij nieuwbouw en renovatie. Bij meerdere complexen die zijn gerealiseerd, ging het om innovatieve duurzaamheidsmaatregelen, waarmee de corporatie landelijk in het nieuws is gekomen en hiervoor is onderscheiden.

Zo maakt de woningstichting gebruik van de aanbestedingstechniek Design, Build and Maintenance, waarbij marktpartijen worden uitgedaagd om binnen gestelde financiële kaders tot een zo duurzaam mogelijk ontwerp van nieuwbouwwoningen te komen. Hiervoor is de corporatie door het Netwerk Conceptueel Bouwen en Platform 31 tot meest vernieuwende opdrachtgever in de markt uitgeroepen.

Daarnaast ontving de corporatie het eerste NL Greenlabel dat in Nederland is uitgegeven (duurzaamheidslabel voor producten en diensten in de buitenruimte in Nederland), voor de inrichting van de buitenruimte bij de bouw van energieneutrale woningen.

Woningstichting Bergh heeft met deze prestaties heeft daarmee een voorbeeldfunctie uitgeoefend voor andere corporaties in Nederland. Zij heeft aangetoond dat het ook voor corporaties van relatief bescheiden omvang mogelijk is om met behulp van innoverende concepten een duurzaam woningproduct neer te zetten. Hiermee heeft de corporatie niet alleen haar huurders, de gemeente Montferland als de hele corporatiesector een dienst bewezen. De corporatie heeft hiermee, ook gezien de omvang van de organisatie, een zeer goede prestatie op dit vlak geleverd. De commissie waardeert de geleverde prestatie van de corporatie op dit vlak.

#### *Overige prestaties (woonkwaliteit en woningbeheer)*

Het Woonconvenant heeft geen opgaven vastgelegd over de kwaliteit van de woningvoorraad en woningbeheer. Niettemin blijkt dat de woningvoorraad van de corporatie er goed bij staat. Het gemiddeld aantal punten per woning is bij Woningstichting Bergh hoger dan bij vergelijkbare corporaties in de regio, waarbij de gemiddelde puntprijs juist lager is dan gemiddeld. Daarmee beschikt de woningvoorraad van Woningstichting Bergh dus over een scherpe prijs-kwaliteitverhouding.

Het kwaliteitsniveau van enkele appartementencomplexen in 's-Heerenberg (met name Bergherveld en Maria van Nassaulaan) is lager dan het gemiddelde kwaliteitsniveau van Woningstichting Bergh, met name als het gaat om uitstraling, woonoppervlak en geluidsisolatie. De (gedeeltelijke) sloopintentie voor deze complexen heeft de corporatie naar de middellange termijn doorgeschoven, omdat met deze woningen aanbod beschikbaar blijft in het goedkoopste huursegment. Door deze strategie aan te houden, behoudt Woningstichting Bergh de diversiteit in de prijsstelling van haar woningvoorraad. Daarnaast heeft de woningstichting ook investeringen gepleegd om haar woningvoorraad op orde te houden. Ze gaf de afgelopen jaren aanzienlijk meer geld per VHE uit aan onderhoud en woningverbetering dan de gemiddelde corporatie in Nederland. Dit hangt vooral samen met de investeringen die zijn gepleegd op het vlak van duurzaamheid. Op het gebied van dienstverlening heeft Woningstichting Bergh een grote ambitie. In 2015 wil ze een vijfsterrencorporatie zijn volgens het KWH-kwaliteitskeurmerk. Hiervoor is de corporatie in 2011 een cultuurtraject gestart om de dienstverlening richting haar klanten verder te verbeteren. De corporatie maakte het afgelopen jaar al een sprong op de ranglijst van Klantvizioer van KWH van de 84<sup>e</sup> plek in 2012 naar de 15<sup>e</sup> plek in 2013 (van 144 deelnemende corporaties). Aandachtspunt blijft wel de klachtenafhandeling bij de uitvoering van reparaties en onderhoud. Hierop scoort de corporatie goed, maar wel iets onder het gemiddelde.

## **(Des)investeren in vastgoed**

De commissie waardeert dit onderdeel met een 8.

### *Opgaven*

Minimaal 50 procent van alle nieuwbouwwoningen wordt gerealiseerd in het betaalbare huursegment (tot huurtoeslaggrens) en/of het betaalbare koopsegment (tot 172.000 euro).

### *Prestaties in het licht van de opgaven*

In de periode 2010-2014 heeft de corporatie 177 nieuwe woningen opgeleverd. 162 woningen zijn in de huur gerealiseerd. Deze zijn, op twee woningen na, allemaal in het sociale segment gerealiseerd. Daarnaast heeft de corporatie 15 koopwoningen gebouwd die via KoopGarant in de markt zijn gezet. Daarvan kenden 8 woningen een verkoopprijs van maximaal 172.000 euro.

In totaal heeft Woningstichting Bergh daarmee 95 procent van haar nieuwbouw in het sociale segment gerealiseerd, waarmee zij in ruime mate voldoet aan de norm uit de prestatieafspraken (50 procent).

### *Overige prestaties (des)investeren in vastgoed*

In haar Strategisch Voorraadbeleid heeft de corporatie aangegeven 180 nieuwbouwwoningen te willen ontwikkelen in de periode 2010-2025. Deze ambitie heeft zij in de afgelopen vier jaar al bijna volledig weten te realiseren. Volgens de commissie heeft de corporatie daarmee een goede prestatie geleverd.

Naast haar prestaties op het vlak van nieuwbouw heeft de woningstichting de afgelopen jaren ook 58 woningen gesloopt. Bij een tweetal van deze locaties (in totaal 44 woningen) vond asbestsanering plaats. Ook op dit vlak ligt Woningstichting Bergh duidelijk op schema om haar ambitie uit het Strategisch Voorraadbeleid 2010 (sloop van 99 woningen) te verwezenlijken.

In 2011 stelde Woningstichting Bergh haar verkoopbeleid vast. Doel was om vanaf 2013 vijf woningen per jaar te verkopen (voordien 3 woningen per jaar). Sinds 2012 heeft de corporatie in totaal 12 woningen verkocht, waarvan 10 bij mutatie en 2 aan de zittende huurder. Daarmee voldeed de corporatie op één woning na niet aan haar eigen norm. Gezien de landelijke crisis op de woningmarkt is dit een punt wat de corporatie niet al te zwaar aangerekend kan worden, aldus de commissie. Doordat het aantal nieuwgebouwde woningen aanzienlijk groter was dan de afname van de kernvoorraad door sloop en verkoop, voldoet de corporatie nog steeds in ruime mate aan de norm van 1.000 huurwoningen tot de liberalisatiegrens (1.541 woningen van de woningstichting hebben een huurprijs tot de liberalisatiegrens). Bovendien is het aantal woningen tot deze grens door de genoemde investeringen zelfs groter geworden in de afgelopen jaren. De commissie is daarom van mening dat goed heeft gepresteerd op het vlak van (des)investeren in vastgoed. De kernvoorraad en sociale huurvoorraad is groter geworden en ongeveer de helft van de eigen gestelde opgaven voor de periode 2010-2025 zijn in de eerste vier jaar van die periode al behaald.

## **Kwaliteit van wijken en buurten**

De commissie waardeert dit onderdeel met een 8.

### *Opgaven*

De corporatie en gemeente ondersteunen financieel de initiatieven die komen vanuit de wijkplatforms / dorpsraden in het kader van het verbeteren van de leefbaarheid in de wijken / buurten waar de corporaties bezit hebben.

Gemeente en corporaties werken aan een gezamenlijke aanpak voor woonoverlast. Doel is om huishoudens waar problemen worden vermoed of zijn waargenomen, hulp te bieden of hen aan te spreken.

### *Prestaties in het licht van de opgaven*

De afgelopen jaren heeft de corporatie diverse initiatieven vanuit de wijkplatforms en dorpsraden financieel ondersteund. Zo heeft de woningstichting een financiële bijdrage geleverd aan de speeltuin bij het appartementencomplex aan de Maria van Nassaulaan en heeft zij een bijdrage geleverd aan een openluchtspel in Azewijn.

De corporatie heeft daarnaast in 2012 een Handboek aanpak woonoverlast opgesteld waarin de procedure en aanpak van overlastklachten is vastgelegd. Uit dit handboek valt niet af te leiden of dit beleid in samenwerking met de gemeente is opgesteld. Daarmee heeft de Woningstichting voldaan aan haar opgaven uit het Woonconvenant.

### *Overige prestaties (Kwaliteit wijken en buurten)*

Woningstichting Bergh heeft niet alleen wijkinitiatieven via het leefbaarheidsfonds ondersteund, de corporatie is in haar kernen ook goed zichtbaar als sponsor van diverse lokale initiatieven (zoals Bergh in het zadel, Mechteld ten Ham weekend, etc.).

In de vorige visitatieperiode heeft de corporatie met een aantal sociale en fysieke ingrepen de leefbaarheid in de wooncomplexen Bergherveld en Maria van Nassaulaan verbeterd. In 2012 heeft de corporatie een nieuw plan van aanpak voor beide complexen opgesteld om ook het imago van de complexen te verbeteren. Naar aanleiding daarvan werd de buitenruimte bij de complexen opgeknapt. Daarnaast heeft de corporatie de bewoners aangespoord om een bewonerscommissie op te richten (wat ook gelukt is). De corporatie toont daarmee aan dat zij zich langdurig inzet de leefbaarheid in en om deze wooncomplexen te verbeteren.

Binnen ACo-verband heeft Woningstichting Bergh samen met de andere Achterhoekse corporaties een analyse gemaakt van de 21 kernen in de regio Achterhoek. Met de analyse is de eerste stap naar een specifieke kernaanpak gezet. De corporaties zijn nu aan zet om de analyse te vertalen naar concrete maatregelen in de praktijk.

Met haar inzet op wijken en buurten neemt de woningstichting weliswaar geen proactieve rol aan, maar toont zij met haar prestaties wel aan alert te reageren op vragen en wensen van haar huurders en netwerkpartners.

## 2.4 Beschrijving van de ambities in relatie tot de opgaven

In 2010 heeft Woningstichting Bergh haar Strategisch Beleidsplan 2010-2014 opgesteld. Hierin heeft zij haar missie als volgt omschreven: "Wij zijn er voor iedereen in 's-Heerenberg, Azewijn, Beek, Loerbeek, Kilder, Stokkum, Zeddam en de buurtschappen Wijnbergen en Velthuizen die niet of onvoldoende in staat is om in zijn of haar eigen huisvesting te voorzien. Wij bieden kwalitatief goede, betaalbare en toekomstbestendige woningen. Omdat prettig wonen verder gaat dan de woning alleen, zetten wij in op leefbare wijken en dorpen. Om dit te realiseren werken wij actief samen met onze netwerkpartners."

In het Strategisch Beleidsplan heeft de corporatie haar missie vertaald naar zes speerpunten voor de periode 2010-2014:

1. Het op elkaar afstemmen van vraag en aanbod op de woningmarkt, met onder meer in 2013 80 procent tevredenheid van ingeschreven woningzoekenden en een waardering van 90 procent van de huurders met een voldoende over de eigen woning.
2. Inzet op duurzaamheid, waaronder het terugdringen van het gasverbruik en in 2014 geen woningen meer met label E, F of G.
3. Bijdragen aan leefbare wijken en dorpen met onder meer diversiteit en een aantrekkelijke leefomgeving. De waardering voor de woonomgeving is in 2012 ten minste gelijk aan de waardering die bewoners uitspraken in 2008.
4. Samenwerken met netwerkpartners waaronder op verantwoorde wijze bijdragen aan maatschappelijke opgaven in de gemeente Montferland met het actief oppakken van vraagstukken en verantwoording afleggen aan netwerkpartners.
5. Professionaliseren met als doel om een betrouwbare partner te zijn en gewaardeerd te worden op prestaties, kennis en kunde.
6. Vergroten van de zelfredzaamheid van de doelgroep waaronder het aanspreken op eigen verantwoordelijkheid, stimuleren hoe deze te nemen en ondersteunen waar deze verantwoordelijkheid niet kan worden genomen.

Naast haar eigen strategisch beleidsplan, participeert Woningstichting Bergh ook in diverse samenwerkingsverbanden binnen de regio. In veel van deze samenwerkingsverbanden vervult Woningstichting Bergh een actieve rol. Binnen deze regionale samenwerkingsverbanden proberen de regiocorporaties tot een gezamenlijke visie en ambitie te komen.

- Woningstichting Bergh neemt deel aan het overleg tussen de vijf corporaties in de Liemers (KAN Oost). De deelnemende corporaties hebben in 2013 hun Marktvisie voor de Liemers opgesteld.
- Daarnaast neemt Woningstichting Bergh deel aan het overleg tussen de zes corporaties in de regio Achterhoek (ACo). In 2010 hebben de corporaties in samenwerking met de betrokken gemeenten in Achterhoek de Regionale Woonvisie opgesteld. De Gemeente Montferland maakte daar geen deel van uit vanwege haar deelname aan de Stadsregio Arnhem-Nijmegen op het vlak van woonbeleid.



## **2.5 Beoordeling visitatiecommissie: Ambities in relatie tot de opgaven**

De commissie beoordeelt de Ambities in relatie tot de opgaven met een 6.

Woningstichting Bergh heeft op basis van diverse actuele woningmarktonderzoeken hoge, en realistische doelstellingen opgesteld. Haar eigen ambities reiken op vrijwel alle speerpunten verder dan de gezamenlijk gestelde lokale opgaven uit het Woonconvenant 2009. Bovendien heeft de corporatie deze hoge ambities ook waargemaakt. Daarnaast is de corporatie actief betrokken bij het opstellen van de regionale beleidsagenda van de regionale samenwerkingsverbanden van corporaties.

De commissie constateert wel dat er bij Woningstichting Bergh een dusdanig sterke focus ligt op het verwezenlijken van sommige eigen ambities (met name op het vlak van duurzaamheid en herstructurering) dat de organisatie hierdoor ook kwetsbaar wordt. De hoge ambities leggen een grote druk op de relatief kleine organisatie. Dit heeft de corporatie aan den lijve ondervonden toen in het afgelopen jaar enkele collega's langdurig uitvielen. De sterke focus op duurzaamheid en herstructurering betekent ook dat de ambities op sommige andere prestatievelden wat lager zijn gesteld (zoals op het vlak van wonen en zorg). Hierbij moet worden aangetekend dat de focus van de corporatie op bepaalde beleidsdoelen mede voortkomt uit de keuzes die andere belanghebbenden hebben gemaakt. Zo zijn sommige pilotprojecten op het vlak van duurzaamheid (zoals de Energiesprong Montferland) mede voortgekomen uit een ambitieus collegeprogramma van de gemeente Montferland en de gemeentelijke en landelijke subsidiemogelijkheden. Verder komt de bescheiden ambitie op het terrein van wonen en zorg voort uit de actieve rol die andere partijen op dit vlak al van oudsher in de gemeente Montferland vervullen. Niettemin is de commissie van mening dat gezien de diversiteit van de problematiek in haar werkgebied, een meer integrale afweging van de corporatie om tot haar eigen ambities te komen meer op zijn plaats geweest.

## **2.6 Conclusies en motivatie: Ambities in relatie tot de opgaven**

Woningstichting Bergh voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende. De commissie waardeert dit onderdeel met een 6.

Woningstichting Bergh heeft in de afgelopen jaren haar eigen ambities vastgelegd in het Strategisch Beleidsplan 2010-2014. De commissie waardeert de hoge ambities die Woningstichting Bergh voor haar zelf heeft gesteld en het feit dat zij deze ambities ook heeft waargemaakt. Met name van duurzaamheid en herstructurering heeft de corporatie een belangrijk speerpunt gemaakt -mede gestimuleerd door subsidiemogelijkheden van de gemeentelijke- en Rijksoverheid- waar ze vol voor is gegaan de afgelopen jaren.

Daarmee heeft Woningstichting Bergh mooie prestaties geleverd, maar het zorgt ook voor een grote druk op de werkorganisatie. Een druk die de organisatie, gezien de beperkte capaciteit, maar net aan kon. Bovendien heeft de sterke focus op een paar speerpunten ervoor gezorgd dat andere speerpunten (zoals het voorzien in de behoefte aan wonen met zorg) wat onderbelicht zijn gebleven, ook al geeft de corporatie zelf aan dat zij haar investeringen op dit vlak heeft afgestemd op de inzet die andere corporaties al op dit thema plegen.

## 2.7 Totaalbeoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven en Ambities

De totaalbeoordeling voor Presteren naar Opgaven en Ambities bedraagt 7,5. Dit cijfer komt tot stand door weging van de beoordelingen Presteren naar Opgaven (75 procent) en Ambities in relatie tot de opgaven (25 procent).

<b>Presteren naar Opgaven en Ambities</b>			
		<b>Cijfer</b>	<b>Weging</b>
Prestaties in het licht van de opgaven		<b>8,0</b>	<b>75%</b>
Ambities in relatie tot de opgaven		<b>6,0</b>	<b>25%</b>
<b>Gemiddelde score</b>		<b>7,5</b>	

## 3 Presteren volgens Belanghebbenden

Belanghebbenden van woningcorporaties zijn alle partijen, individuen, groepen en organisaties waarvan rechten en belangen in het geding zijn. Deze partijen kan er aanspraak op maken dat in de bestuurlijke besluitvormingsprocessen hun rechten en belangen in beeld zijn gebracht. Belanghebbenden zijn bijvoorbeeld huurders, de gemeente en zorg- en welzijnsinstellingen. Dit hoofdstuk gaat over het oordeel dat belanghebbenden geven ten aanzien van de prestaties van Woningstichting Bergh. De meeste geïnterviewde personen zijn door de voltallige commissie tijdens in totaal 7 face-to-face gesprekken geïnterviewd over de prestaties van Woningstichting Bergh. Daarnaast zijn twee personen die verhinderd waren op de visitatiedag, naderhand telefonisch geïnterviewd.

### 3.1 De belanghebbenden van Woningstichting Bergh

#### **Huurdersorganisatie**

De corporatie voert periodiek overleg met de huurdersvereniging. Besprekingen gaan over beheer en beleid. In 2012 hebben Woningstichting Bergh en de huurdersvereniging een samenwerkingsovereenkomst getekend waarin afspraken over de onderlinge samenwerking zijn vastgelegd.

#### **Gemeente**

Met de gemeente voert Woningstichting Bergh overleg over de ontwikkelingen op de woningmarkt, de evaluatie van het Woonconvenant, wijkontwikkeling en de voortgang van nieuwbouwprojecten. Er vindt zowel op bestuurlijk- als ambtelijk niveau overleg plaats tussen gemeente en corporatie.

#### **Zorg- en Welzijnspartijen**

In de Regiegroep Wonen, Welzijn, Zorg vindt overleg plaats over het creëren van woonservicegebieden in 's-Heerenberg en Didam en de benodigde woon- en zorgvoorzieningen die daarvoor nodig zijn. Daarnaast vindt regelmatig bilateraal overleg plaats tussen de corporatie en een van de zorg- en welzijnsinstellingen, bijvoorbeeld bij de aanpak rond multiprobleemgezinnen in de huur, of bij nieuwbouw op het gebied van wonen en zorg.

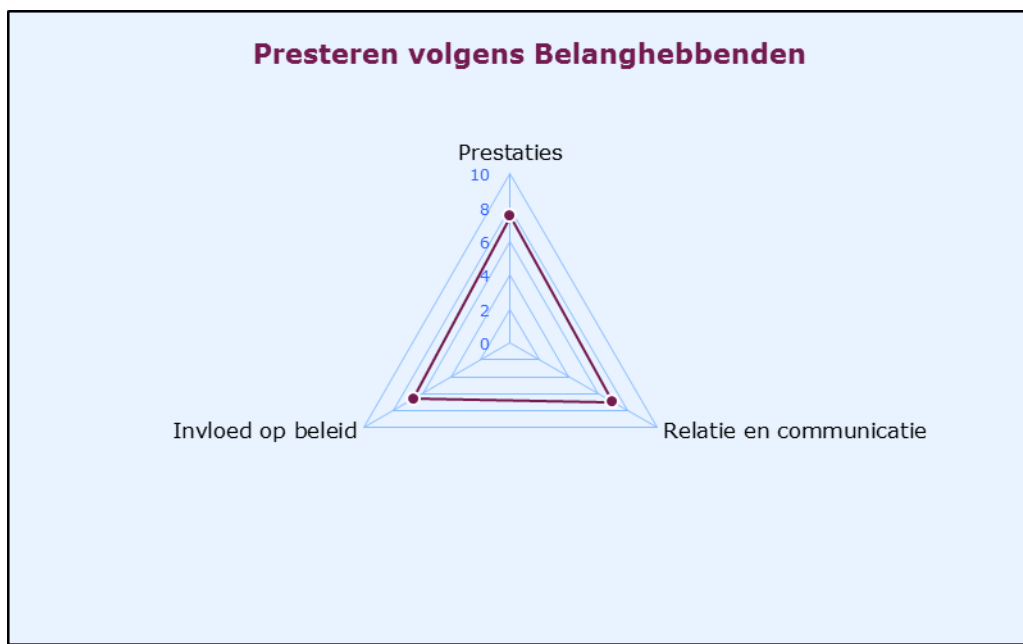
Tijdens de visitatie is gesproken met twee van de aangesloten zorg- en welzijnsinstellingen uit deze regiegroep, te weten Estinea en Welcom.

#### **Collega-corporaties**

Tijdens de visitatie heeft de commissie gesproken met Wonion en Vryleve. Wonion is als corporatie actief in de gemeente Oude IJsselstreek. Woningstichting Bergh heeft met deze corporatie met name contact via het ACo-overleg (overlegorgaan van Achterhoekse corporaties). Vryleve is actief in de gemeente Rijnwaarden. Het contact met Woningstichting Bergh vindt vooral plaats in het KAN-Oost overleg (overlegorgaan van de woningcorporaties uit de regio Liemers).

Op verzoek van Woningstichting Bergh heeft de commissie niet gesproken met de beoogde fusiepartner; woningcorporatie Laris uit Didam. Tijdens het startoverleg heeft de commissie de suggestie gedaan om alsnog een gesprek met Laris te voeren, maar Woningstichting Bergh gaf er de voorkeur aan om alleen met Vryleve en Wonion te spreken. Woningstichting Bergh gaf daarbij aan Laris niet verder te willen belasten tijdens het fusieproces.

### 3.2 Beoordeling belanghebbenden



Presteren volgens Belanghebbenden			
	Cijfer	Cijfer	Weging
Prestaties		<b>7,5</b>	<b>50%</b>
1. Huisvesting van de primaire doelgroep	7,6		
2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen	7,5		
3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer	7,4		
4. (Des)investeringen in vastgoed	7,8		
5. Kwaliteit van wijken en buurten	7,3		
Relatie en communicatie		<b>7,0</b>	<b>25%</b>
Invloed op beleid		<b>6,6</b>	<b>25%</b>
<b>Gemiddelde score</b>		<b>7,2</b>	

Detailbeoordeling belanghebbenden	Huurders	Gemeente	Overige belanghebbenden	Gemiddelde cijfer
<b>Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie</b>				
1. Huisvesting van de primaire doelgroep	7,0	8,5	7,4	<b>7,6</b>
2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen	7,5	7,0	8,0	<b>7,5</b>
3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer	8,0	7,0	7,3	<b>7,4</b>
4. (Des)investeringen in vastgoed	7,5	8,5	7,4	<b>7,8</b>
5. Kwaliteit van wijken en buurten	6,5	8,0	7,5	<b>7,3</b>
<b>Tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie</b>	5,0	8,0	8,0	<b>7,0</b>
<b>Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie</b>	5,0	7,5	7,3	<b>6,6</b>

### 3.3 Verbeterpunten belanghebbenden

De belanghebbenden hebben diverse verbeterpunten en/of wensen aangedragen, die met het oog op het vernemen tot fuseren, van belang zijn voor de nieuwe organisatie.

- Zorg ervoor dat er ook in de toekomst voldoende financiële en organisatorische ruimte blijft om nieuwe projecten op te pakken. Daarbij moet de focus in eerste instantie liggen bij de aanpak van herstructureringslocaties.
- Nodig belanghebbenden vaker uit voor een dialoog over het beleid van de corporatie, bijvoorbeeld door jaarlijks een belanghebbendenbijeenkomst te organiseren. Juist ook als dat beleid nog in ontwikkeling is.
- Zorg voor transparante communicatie. Stel belanghebbenden tijdig op de hoogte als er beleidswijzigingen op komst zijn. De communicatie over het fusietraject was bijvoorbeeld voor verbetering vatbaar.
- Waak ervoor dat de sterke punten van de huidige kleine organisatie (de korte lijnen, sterke maatschappelijke betrokkenheid) ook behouden blijven bij een besluit tot fusie.
- Zorg dat je als corporatie –naast je formele aansluiting bij de Stadsregio- ook betrokken blijft bij het mede opstellen en uitvoeren van de beleidsagenda van de regio Achterhoek.
- Kies bij het kwalitatief verbeteren van je woningbezit niet te snel voor de optie sloop/nieuwbouw en hou voldoende aandacht voor eventuele mogelijkheden om de bestaande woningen te verbeteren.
- Verbeter het contact met de huurdersvereniging. Het gaat daarbij met name om het sneller toesturen van (achtergrond)informatie over beleidskeuzes van de woningstichting en het terugkoppelen van wat de corporatie met de adviezen van huurdersvereniging heeft gedaan.

### 3.4 Conclusies en motivatie

De belanghebbenden hebben hun oordeel gegeven op drie terreinen. Dat zijn de maatschappelijke prestaties van de corporatie, de tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie en de tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie. Gemiddeld scoort Woningstichting Bergh een 7,2 op het Presteren volgens Belanghebbenden.

De belanghebbenden zijn tevreden over de prestaties die Woningstichting Bergh de afgelopen jaren heeft bereikt. Vooral de grote inspanning op het gebied van nieuwbouw in combinatie met het hoge niveau van duurzaamheid wordt door belanghebbenden gewaardeerd. De corporatie heeft de laatste jaren ook een inhaalslag gemaakt als het gaat om het creëren van woningen met zorg. Tevens heeft de corporatie bewezen sterk maatschappelijk betrokken te zijn. Door de kleine omvang van de organisatie zijn de lijnen kort, waardoor snel actie kan worden ondernomen bij huurders met een zorgbehoefte of andere problemen. Een waardevolle eigenschap die hopelijk ook behouden blijft in een grotere organisatie, als de woningstichting besluit te fuseren, aldus de belanghebbenden. Collega-corporaties geven aan dat Woningstichting Bergh in samenwerkingsverbanden vaak een voortrekkersrol neemt, waardoor initiatieven of gedeelde visies van de grond komen. De corporaties en zorgpartijen uit de Achterhoekse samenwerkingsverbanden, hopen dan ook dat de corporatie ook na de voorgenomen fusie betrokken blijft bij het opstellen en uitvoeren van de beleidsagenda van de regio Achterhoek. Anderzijds zeggen belanghebbenden vanuit beide regio's (Stadsregio en Achterhoek) dat het goed zou zijn dat Woningstichting Bergh op een bepaald moment een keuze maakt voor de Stadsregio of Achterhoek. Het feit dat tegelijkertijd vanuit beide regionale samenwerkingsverbanden aan Woningstichting Bergh getrokken wordt, zorgt voor een complexe situatie. De corporatie kenmerkt zich door een duidelijke visie op haar eigen taak en koers. Daardoor is het voor belanghebbenden zeer duidelijk waar Woningstichting Bergh voor staat. Maar het zorgt er ook voor dat belanghebbenden minder invloed kunnen uitoefenen op het beleid van de corporatie dan haar netwerkpartners zouden willen. Belanghebbenden vinden dan ook dat ze te weinig betrokken worden bij het formuleren van de beleidsopgave voor de corporatie.

Vrijwel alle gesproken belanghebbenden geven aan dat het hebben en behouden van goede relaties belangrijk is bij de onderlinge samenwerking in de regio Liemers en Achterhoek. Hierdoor worden conflictsituaties soms uit de weg gegaan, waardoor de scherppte in de onderlinge samenwerking (hoe houden we elkaar aan onze verantwoordelijkheden en hoe bepalen we onze opgaven?) soms op het tweede plan komt.

#### a. Maatschappelijke prestaties

Bij de maatschappelijke prestaties geven de belanghebbenden een oordeel op de vijf prestatievelden. Wanneer belanghebbenden geen ervaring hebben op bepaalde deelgebieden onthouden zij zich van een oordeel.

#### Huisvesting van de primaire doelgroep

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 7,6.

De belanghebbenden zijn zeer tevreden met de wijze waarop Woningstichting Bergh voorziet in de woningbehoefte voor de primaire doelgroep. De corporatie voldoet in ruime mate aan de norm om ten minste 90 procent van haar vrijkomend bezit toe te wijzen aan de primaire doelgroep. Verder bestaat vrijwel het gehele woningbezit van de corporatie uit huurwoningen met een huurprijs tot de liberalisatiegrens. Bovendien waarderen de belanghebbenden dat de huurprijzen binnen het sociale segment van de corporatie relatief laag liggen, zeker vergeleken bij andere corporaties in de regio.

De relatief lage huurprijzen hebben ook een keerzijde. Met name 's-Heerenberg heeft volgens sommige belanghebbenden het imago dat er relatief eenvoudig aan een goedkope huurwoning te komen is. Daardoor heeft de kern een aantrekkingskracht op kwetsbare doelgroepen. Daar staat tegenover dat door dit goedkope aanbod wel voldoende betaalbare woningen voor de laagste inkomensgroepen beschikbaar blijven.

### **Huisvesting van bijzondere doelgroepen**

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 7,5.

Van oudsher is in Didam het meeste aanbod van wonen met zorg in de gemeente Montferland te vinden. Hierdoor is de inzet van Woningstichting Bergh op het vlak van wonen met zorg altijd bescheiden geweest. De laatste jaren heeft de corporatie hier echter duidelijk een inhaalslag gemaakt. Goede voorbeelden hiervan zijn de nieuwbouw van seniorenappartementen in De Klinkerhof in 's-Heerenberg en de nieuwbouw van 15 appartementen aan de Zeddamsesweg voor cliënten met een verstandelijke beperking. Belanghebbenden zien daaraan dat de corporatie haar rol oppakt, zonder daarmee vooruitstrevend op dit vlak te worden.

Zeer te spreken zijn de belanghebbenden over de sterke maatschappelijke betrokkenheid van de corporatie bij multiprobleemgezinnen. Woningstichting Bergh werkt outreachend; zoekt samen met zorg- en welzijnspartijen naar een oplossing voor gezinnen met een huurachterstand en andere problemen. Het Laatste Kans Beleid is hier het exponent van. Daarin zien belanghebbenden duidelijk de ontwikkeling die de corporatie van een beherende- naar een ondernemende organisatie heeft gemaakt. Een voordeel hierbij is de kleinschaligheid van de corporatie, waardoor de lijnen binnen de organisatie kort zijn. Hierdoor kan snel informatie tussen netwerkpartners uitgewisseld worden en kunnen partijen tot actie overgaan om een huishouden te helpen. Belanghebbenden hebben de hoop dat deze sterke maatschappelijke betrokkenheid behouden blijft bij een besluit tot fusie van de twee corporaties in Montferland.

Belanghebbenden constateren wel dat het overleg binnen de regiegroep WWZ te lang stil ligt. Er is lange tijd tussen de verschillende netwerkpartners overleg gevoerd, maar betrekkelijk weinig vastgelegd. Momenteel ligt het wwz-overleg tussen partners in de gemeente helemaal stil, juist in een periode waarin er veel in de zorg gaat veranderen. Ook de corporaties zijn hier mede debet aan (net als de andere betrokken partijen). Het ontbreekt de regiegroep aan een initiatiefnemer die de kar in dit overleg gaat trekken.

### **Kwaliteit van de woningen en woningbeheer**

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 7,4.

Er is tevredenheid over de kwaliteit van de woningen en het beheer. Als er iets in de woningen aan de hand is, hoeft de huurder maar aan de bel te trekken. De onderhoudsdienst komt dan snel langs. De belanghebbenden zijn vol lof over de verduurzaming van de woningvoorraad die in de afgelopen jaren heeft plaatsgevonden.

Hiermee heeft de woningvoorraad een duidelijke kwaliteitssprong gemaakt. De meeste complexen van Woningstichting Bergh kennen een goede kwaliteit. Met name in 's-Heerenberg bevinden zich ook enkele appartementencomplexen met een duidelijk lager kwaliteitsniveau (Bergherveld en Maria van Nassaulaan). Gezien de kwaliteit van de rest van het woningbestand vinden de belanghebbenden dat hier eigenlijk wat aan gedaan zou moeten worden (hetzij sloop/nieuwbouw, hetzij een grondige opknapbeurt). Anderzijds begrijpen de partijen de overwegingen van de corporatie om deze woningen bewust in het allerlaagste prijssegment te houden, zodat ook de laagste inkomensgroepen bij Woningstichting Bergh terecht kunnen. Vergeleken met de sociale huurvoorraad in andere gemeenten is de prijs-kwaliteitverhouding van deze appartementencomplexen overigens nog altijd zeer redelijk te noemen.

### **(Des)investeren in vastgoed**

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 7,8.

Voor een corporatie met een relatief kleine organisatie heeft Woningstichting Bergh de afgelopen jaren een enorme inspanning gepleegd als het gaat om het ontwikkelen van nieuwbouw en het slopen van verouderde woningen. Belanghebbenden waarderen dat enorm. De nieuwbouw kenmerkt zich bovendien door een zeer hoog kwaliteitsniveau, met name op het vlak van duurzaamheid, maar ook als het gaat om woonoppervlak. Hierdoor is er de afgelopen jaren extra kwaliteit toegevoegd aan de woningvoorraad; woningen die hun waarde ook op de lange termijn zullen behouden. Daarnaast zien partijen dat de corporatie een duidelijke bijdrage heeft geleverd aan het vergroten van het aanbod aan wonen met zorg (zowel voor senioren als andere doelgroepen) in de oostelijke kernen van de gemeente.

Door de crisis en bevolkingskrimp is de focus op nieuwbouw bij de corporatie de laatste tijd afgenomen. Belanghebbenden begrijpen dit gezien de veranderende marktomstandigheden (economische crisis, bevolkingskrimp, fusieperikelen), maar vinden dit wel jammer. De gemeente geeft wel aan dat Woningstichting Bergh de afgelopen jaren ook minder aantrekkelijke locaties heeft aangekocht. Ondanks de financiële pijn die de corporatie hierdoor lijdt, heeft zij hierbij toch haar nek uitgestoken om nieuwbouwprojecten doorgang te laten vinden.

Met al deze inspanningen op het terrein van sloop en nieuwbouw vragen sommige belanghebbenden zich af of er soms niet te snel voor de optie sloop-nieuwbouw wordt gekozen.

### **Kwaliteit van wijken en buurten**

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 7,3.

De afgelopen jaren is er veel te doen geweest rond de overlastsituaties bij de appartementencomplexen Bergherveld en Maria van Nassaulaan in 's-Heerenberg. De corporatie is hier goed op ingesprongen door een huismeester en woonconsulent aan te stellen. Hierdoor is de leefbaarheid op deze locaties volgens belanghebbenden zichtbaar verbeterd. De corporatie is zeer goed in het betrekken van huurders bij het verbeteren van de kwaliteit in wijken en buurten. Woningstichting Bergh onderscheidt zich daarmee in positieve zin van andere corporaties in de regio. De corporatie zoekt actief contact met buurtbewoners, o.a. door het organiseren van een wijkschouw en het organiseren van buurt evenementen.



De corporatie kiest daarbij vaak voor sociale projecten die elders in het land hun succes hebben bewezen. Daarmee toont ze zich geen innovatieve corporatie als het gaat om welzijnsprojecten, maar dat past wel goed binnen de nuchtere cultuur van haar werkgebied. Daarnaast toont de corporatie haar sterke betrokkenheid met de lokale samenleving door bij vele evenementen in de kernen op te treden als sponsor.

## **b. Relatie en wijze van communicatie met de corporatie**

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel gemiddeld met een 7,0.

De meeste belanghebbenden zijn tevreden over de communicatie en relatie met de woningstichting. Ze waarderen de korte lijnen binnen de organisatie en de heldere wijze van communiceren (o.a. via nieuwsbrieven). De huurdersvereniging geeft aan dat de corporatie veel verbeterd heeft sinds de vorige visitatie, maar dat er nog wel een aantal aandachtspunten op het vlak van communicatie richting de huurder is.

De huurdersvereniging geeft aan dat zij bij een aantal besluitvormingstrajecten te laat en te weinig informatie heeft gekregen vanuit de corporatie. Hierdoor is het voor de huurdersvereniging lastig om op een korte termijn een afgewogen standpunt in te nemen en gerichte vragen te kunnen stellen.

## **c. Mate van invloed op het beleid van de corporatie**

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel gemiddeld met een 6,6.

Met name op projectniveau zijn belanghebbenden tevreden over de invloed die zij hebben op het beleid van de corporatie. De Woningstichting staat altijd open voor andere ideeën als het gaat om het uitwerken van concrete plannen. De invloed op het beleid van de corporatie is volgens belanghebbenden beperkter. Partijen vinden het goed dat zij bij de beleidsbepaling worden betrokken via een belanghebbendenbijeenkomst, maar deze bijeenkomst wordt een keer in de drie jaar gehouden. Dat vinden de belanghebbenden te weinig om goed invloed uit te kunnen oefenen op het beleid van de corporatie. De huurdersvereniging geeft aan dat zij niet altijd het idee krijgen dat er iets met hun adviezen richting de corporatie wordt gedaan. Bovendien vindt zij de terugkoppeling over wat met bepaalde adviezen van de huurdersvereniging is gedaan, vaak beperkt of zeer laat (bijvoorbeeld over de huurverhoging of de openingstijden van het kantoor).

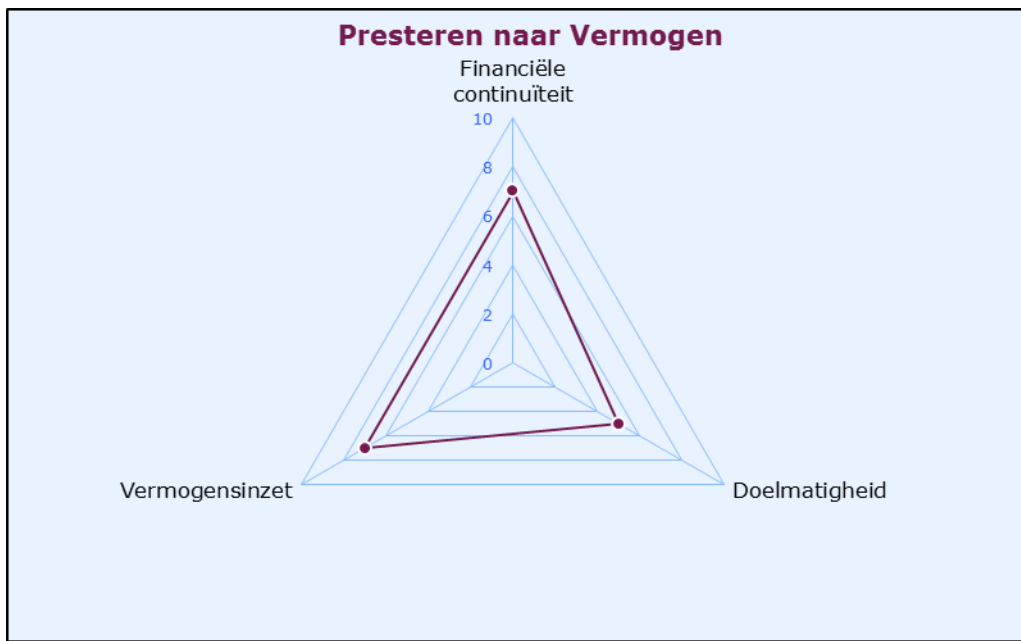
De gemeente geeft aan dat zij door het verschil van inzicht over de demografische trends niet of nauwelijks overleg voert met de corporatie over de inhoudelijke beleidsagenda. De gemeente ziet dit niet als een probleem en overlegt met name op projectniveau met de corporatie. De gemeente beseft daarmee wel dat ze eigenlijk onvoldoende zicht heeft op wat de werkelijke opgaven van de corporatie zouden moeten zijn. Niettemin is zij zeer tevreden met de prestaties die de corporatie de afgelopen jaren heeft geleverd.



## 4 Presteren naar Vermogen

Dit hoofdstuk gaat over de financiële prestaties van Woningstichting Bergh, gemeten naar visie en prestaties op het gebied van financiële continuïteit, financieel beheer, doelmatigheid en de vermogensinzet.

### 4.1 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Vermogen



Presteren naar Vermogen			
		Cijfer	Weging
Financiële continuïteit		7	30%
Doelmatigheid		5	30%
Vermogensinzet		7	40%
<b>Gemiddelde score</b>		<b>6,4</b>	

### 4.2 Conclusies en motivatie

De commissie beoordeelt het Presteren naar Vermogen met een 6,4.

Woningstichting Bergh is een financieel solide organisatie. Ze hanteert een actief financieel beleid, waardoor zij langdurig in staat is om haar maatschappelijke functie uit te oefenen. Hiervoor hanteert de corporatie een financieel kader dat zij voortdurend in het oog houdt. Woningstichting Bergh maakt bij belangrijke beleidsbeslissingen een scenarioanalyse van de kasstromen.

De corporatie werkt binnen de normen van het Centraal Fonds en WSW. Wel berekent de corporatie haar vastgoedwaarde nog altijd op basis van historische kostprijs, ook al is dit al enige jaren punt van aandacht binnen de organisatie om over te stappen naar een meer realistische waardebeoordeling. Hierdoor is geen scherp inzicht te krijgen in de werkelijke financiële positie van de corporatie.

Daarnaast beschikt de woningstichting over een zekere vermogensovermaat. In haar financieel beleidsplan heeft de corporatie aangegeven dit vermogen te zullen inzetten voor haar maatschappelijke taak. Dit is terug te zien aan de toegenomen investeringen in het vastgoed de afgelopen jaren.

De toegenomen investeringen op het gebied van nieuwbouw en de bestaande voorraad zijn deels ook de oorzaak van de bovengemiddeld hoge bedrijfslasten per VHE. Het is zaak om in de komende jaren een goede balans te vinden tussen een efficiënte bedrijfsvoering en het toevoegen en behouden van kwalitatief goede woningen voor de doelgroep van de corporatie.

### **Financiële continuïteit**

Bij dit onderdeel beoordeelt de commissie of de corporatie haar financiële positie als maatschappelijk ondernemer in voldoende mate duurzaam op peil houdt.

Woningstichting Bergh voldoet aan het ijkpunt voor een 6. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

#### *Voldoende solvabel*

In 2011 heeft Woningstichting Bergh haar financieel beleidsplan opgesteld. Hierin heeft de woningstichting haar financiële kaders en normen verwoord. Daarin geeft zij tevens een nadere onderbouwing van de normen die zij hanteert bij de financiële kaders, bijvoorbeeld als de eigen normen afwijken van de landelijke normen. Uit het Beleidsplan blijkt dat de corporatie de financiële continuïteit hoog in het vaandel heeft staan. Wat betreft de solvabiliteit hanteert de corporatie een veilige minimale norm (15 procent, waar het WSW 12,5 procent hanteert), met name ingegeven door de verwachte stijgende bedrijfslasten als gevolg van onder andere de toenemende druk van overheidsmaatregelen. Uit de cijfers blijkt dat de solvabiliteit van Woningstichting Bergh op 34 procent ligt (het landelijk gemiddelde ligt op 25 procent). De corporatie is daarmee volgens het WSW voldoende solvabel.

Met een rentedekkingsgraad van 1,87 voldoet de corporatie aan de norm van het WSW van 1,4, terwijl de Debt Service Coverage Ratio 1,54 bedraagt bij een WSW-norm van 1,0.

De rentelasten liggen met 1.045 euro gunstiger ten opzichte van de referentiecorporaties met 1.258 euro bij een landelijk gemiddelde van 1.513 euro.

De commissie constateert wel dat in het recente verleden cijfers foutief zijn aangeleverd bij het WSW (dPi 2013). Hierdoor is het aannemelijk dat er bij het WSW een verkeerd beeld is ontstaan van het liquiditeitsverloop, maar ook van de financiële ratio's waarop Bergh wordt beoordeeld. De commissie is van mening dat Woningstichting Bergh op basis van de externe toetsingseisen voor kasstromen en vermogen goed presteert, maar dat deze score enigszins gedrukt wordt door het foutief aanleveren van cijfers.

#### *In kaart brengen van financiële scenario's*

Woningstichting Bergh maakt bij belangrijke beleidsbeslissingen -Strategisch Meerjaren Beleid, huurbeleid, verkoopbeleid en majeure investeringen (> 10 procent van het balanstotaal)- een scenarioanalyse van de kasstromen.

Op basis van deze parameters worden de operationele en financiële kasstromen doorgerekend en dienen zij te voldoen aan de normen benoemd ten aanzien van solvabiliteit en Loan to Value, rentedekkingsratio en operationele kasstroom, schuldverdienratio, exploitatierendement en gewogen gemiddelde rentevoet en duration. De scenario-analyses worden opgenomen in de financiële meerjarenbegroting. De afgelopen jaren is de woningstichting meerdere malen geconfronteerd met faillissementen van aannemers. Om deze reden heeft de corporatie procedures aangescherpt (o.a. bij de selectie van aannemers), net als het toezicht op de bouwplaatsen. Hiermee heeft de corporatie het risico op financiële tegenvallers door het wegvallen van aannemers verminderd.

#### *Waardering vastgoed op basis van historische kostprijs*

De waardering van het vastgoed gebeurt op basis van historische kostprijs. De corporatie had in de begroting voor 2014 opgenomen om per 1 januari 2014 over te gaan op waardering op basis van bedrijfswaarde, voorafgegaan door een overgangperiode waarbij het vastgoed gewaardeerd werd op zowel historische kostprijs als bedrijfswaarde. Door meerdere (deels onvoorziene) redenen (overstap naar nieuw automatiseringssysteem, personele wisseling in de financiële functie en de complexe materie rondom bedrijfswaardeberekening) zag de corporatie aankomen dat haar doelstelling niet haalbaar was. De directeur-bestuurder heeft daarom na spoedoverleg met de accountant en de financiële expert uit de RvT besloten om voor de jaarrekening 2013 nog eenmaal op basis van historische kostprijs het vastgoed te waarderen, mede gezien de beperkte tijd die resteerde om de jaarrekening op te maken. Met inbegrip van deze verklarende omstandigheden heeft de accountant een goedkeurende verklaring afgegeven. Daarbij werd een overleg met het WSW geadviseerd, omdat het financiële beleid op onderdelen afwijkt van de uitgangspunten zoals eind 2013 bij de begroting.

De waardering op basis van de historische kostprijs betekent dat er nog geen goed inzicht is in de financiële positie van Woningstichting Bergh. De kans is aanwezig dat bij een meer reële vastgoedwaardering de nu al relatief ruime solvabiliteit van de corporatie nog hoger uitpakt. De commissie constateert dat er gegronde redenen zijn waardoor de woningstichting het voornemen om per 1-1-2014 over te gaan op een waardering op grond van bedrijfswaarde niet heeft kunnen realiseren. Hoewel de corporatie nadien snel actie heeft ondernomen om de jaarrekening 2013 alsnog rond te krijgen, heeft er geen besluitvorming in de RvT plaatsgevonden over het (voorlopig) handhaven van de vastgoedwaardering op basis van historische kostprijs en is de documentatie van het proces rond de aangepaste doelstelling onvoldoende geweest. De commissie is van mening dat hierdoor de goede prestaties van Woningstichting Bergh op het vlak solvabiliteit en het in kaart brengen van de financiële risico's in beperkte mate worden getemperd.

#### **Doelmatigheid**

Bij dit onderdeel wordt door de commissie beoordeeld of de corporatie een gezonde, sobere en doelmatige bedrijfsvoering heeft en efficiënt omgaat met de beschikbare middelen. Woningstichting Bergh voldoet niet aan het ijkpunt voor een 6. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 5.

<b>Kerngegevens</b>	<b>Corporatie</b>	<b>Referentie corporatie</b>	<b>Landelijk gemiddelde</b>
Netto bedrijfslasten per vhe	€ 1.483	€ 1.320	€ 1.396
Toename netto bedrijfslasten 2009-2012	11,6%	2,4%	-0,5%
Aantal vhe per fte	78	101	89
Personeelskosten per fte	€ 68.177	€68.887	€ 66.128

Bron: CFV, *Corporatie in Perspectief 2013*

De cijfers laten een stijging van de netto bedrijfslasten bij Woningstichting Bergh zien. Het verschil met zowel de referentiecorporaties als het landelijk gemiddelde is op dit vlak groot. De stijging van de bedrijfslasten werd met name veroorzaakt door de toegenomen nieuwbouwproductie met een innovatief karakter, toegenomen investeringen op het vlak van planmatig onderhoud en de implementatie van een nieuw automatiseringssysteem. Mede door de hoge ambities van de corporatie is de efficiëntie in het gedrang gekomen. De corporatie is zich bewust van de relatief hoge bedrijfslasten en geeft aan dat er met name op het vlak van planmatig onderhoud nog een efficiëntieslag gemaakt kan worden. In het jaarplan 2014 heeft de corporatie een speerpunt gemaakt van het terugbrengen van de bedrijfslasten. Middels diverse acties heeft zij als doel gesteld om de bedrijfslasten met 10 procent te verminderen.

### **Vermogensinzet**

De commissie beoordeelt bij dit onderdeel of en op basis waarvan de corporatie de inzet van haar vermogen voor maatschappelijke prestaties verantwoordt en/of zij haar financiële mogelijkheden benut voor het realiseren van prestaties.

Woningstichting Bergh voldoet aan het ijkpunt voor een 6. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

#### *Toename investeringen*

Uit de cijfers blijkt dat er bij Woningstichting Bergh sprake is van overmaat. Waar het eigen vermogen landelijk op 25 procent van het balanstotaal ligt, is dat bij Woningstichting Bergh in 2014 34 procent; een aanzienlijk verschil.

In het financieel beleidsplan werd de vermogensovermaat door de corporatie erkend. Vervolgens heeft zij in datzelfde beleidsplan een ondergrens bepaald voor de solvabiliteit (15 procent), waarbij zij de norm (bewust) iets hoger stelt dan de WSW-norm, omdat de planningshorizon van Woningstichting Bergh langer is dan van het CFV. Bovendien wordt hierdoor extra marge en tijd gecreëerd om maatregelen te treffen om de solvabiliteit weer op het gewenste niveau te krijgen.

Daarnaast benoemt de corporatie in een nadere toelichting op het financiële beleidsplan de opties om het eigen vermogen voor maatschappelijke doeleinden in te zetten om zo de overmaat terug te dringen. Daarin wordt overigens nog niet duidelijk welke opties de corporatie met name gaat inzetten om haar eigen vermogen voor maatschappelijke doeleinden aan te wenden.

#### *Toename inzet vermogen*

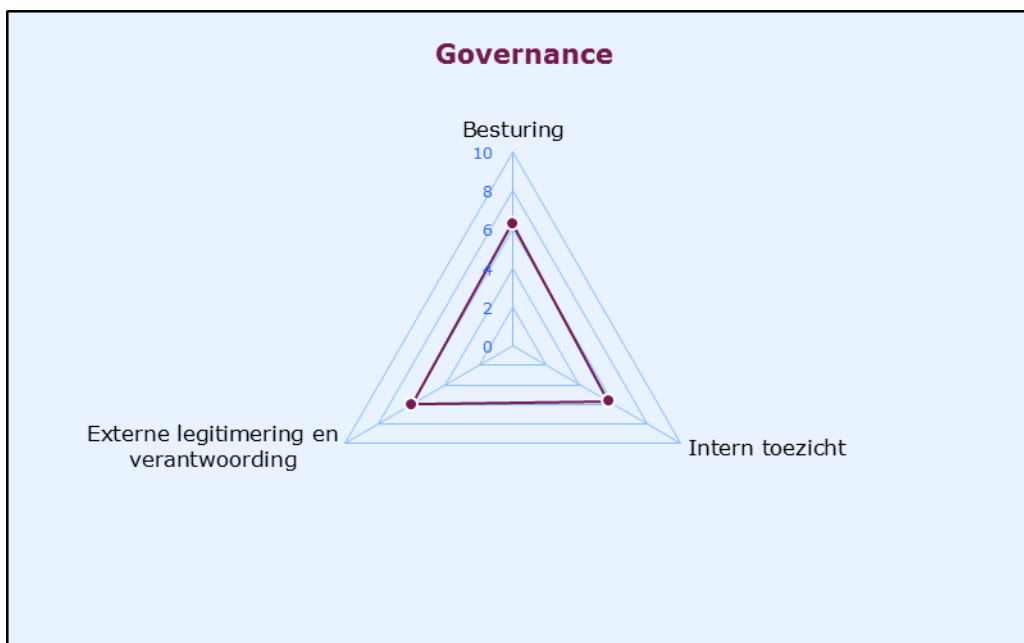
De corporatie heeft de afgelopen jaren steeds meer van haar vermogen aangesproken om haar maatschappelijke taak uit te voeren. Daarmee constateert de commissie dat de corporatie duidelijk stappen heeft gemaakt om haar eigen vermogen aan te wenden voor maatschappelijke prestaties.



## 5 Governance

Dit hoofdstuk gaat over de vraag of de corporatie goed en verantwoord geleid wordt. Bij Governance spelen een aantal factoren een belangrijke rol. Dit zijn de kwaliteit van het besturen, het intern toezicht en de externe legitimatie.

### 5.1 Beoordeling visitatiecommissie: Governance



Governance		
	Cijfer	Cijfer
Besturing		<b>6,2</b>
- Plan	7,5	
- Check	6,0	
- Act	5,0	
Intern toezicht		<b>5,7</b>
- Functioneren RvC	6,0	
- Toetsingskader	6,0	
- Toepassing Governancecode	5,0	
Externe legitimering en verantwoording		<b>6,0</b>
- Externe legitimatie	5,0	
- Openbare verantwoording	7,0	
<b>Gemiddelde score</b>		<b>6,0</b>

## 5.2 Conclusies en motivatie

De corporatie heeft met haar Strategisch Beleidsplan haar visie helder op papier staan. Met haar trimesterrapportages beschikt de corporatie over een nauwkeurig monitoringssysteem waarmee de voortgang van projecten in kaart wordt gebracht. De commissie constateert echter dat de signaalfunctie van het systeem verloren gaat, doordat er lang niet altijd wordt bijgestuurd als dat vanuit de rapportage wel wordt aangegeven.

De Raad van Toezicht is de afgelopen jaren aan de slag gegaan met de verbeterpunten uit de vorige visitatie. Ze heeft een profielschets opgesteld en geeft tegengas aan de directeur-bestuurder als dat nodig is. De commissie is wel van mening dat naast de huidige lokale verankering binnen de samenstelling van de RvT een frisse blik van buiten de regio ontbreekt. Daarnaast is de raad onvoldoende scherp bij haar zelfreflectie en het openbaar maken van afwijkingen op het toepassen van de Governancecode.

De corporatie heeft een duidelijk zicht op haar belanghebbenden en heeft haar beleid hierop in de afgelopen jaren vastgelegd. De invloed van belanghebbenden is met name merkbaar op projectniveau. Op beleidsniveau is de invloed aanzienlijk beperkter. De commissie constateert dat Woningstichting Bergh zich in de basis wel wil conformeren aan de Governancecode en de overlegwet, maar dat de corporatie door de sterke focus op haar eigen ambities soms de verbinding met haar belanghebbenden over de inhoudelijke koers van de woningstichting verliest.

### Besturing

Bij besturing vormt de commissie zich een oordeel over de kwaliteit van het besturingsproces: prestatiebesturing en strategievorming. De besturing omvat de onderdelen Plan, Check en Act. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,2.

### Plan

Woningstichting Bergh voldoet aan het ijkpunt voor een 6. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,5. Bij de planfase beoordeelt de commissie twee onderdelen: visie en vertaling doelen. Deze twee onderdelen worden hieronder toegelicht.

#### *Visie*

In 2010 heeft de corporatie in haar Strategisch Beleidsplan 2010-2014 haar visie en ambities voor de komende jaren benoemd. Deze visie is mede bepaald aan de hand van een uitgebreide analyse van de lokale- en (boven)regionale woningmarkt en input van belanghebbenden. In de jaren daarna heeft de corporatie deze visie verder verdiept per thema en vastgelegd in diverse beleidsplannen, zoals het Huurbeleid, Verkoopbeleid, Leefbaarheidsplan en het Bewonersparticipatiebeleid.

Een goed voorbeeld van de gedegen onderbouwing van de visie van de corporatie vormt de omgevingsanalyse die de woningstichting ter voorbereiding op het fusietraject met Laris heeft opgesteld. In deze notitie heeft de corporatie het lokale speelveld nauwkeurig geanalyseerd (zowel de kenmerken van de woningmarkt als de aanwezige corporaties), waarmee zij een goede onderbouwing heeft gecreëerd voor de keuze voor de beoogde fusiepartner.

De gedegen wijze waarmee de corporatie haar visie heeft opgesteld, waardeert de commissie met een 8.

### *Vertaling doelen*

De wijze waarop Woningstichting Bergh haar visie heeft vertaald naar doelen, waardeert de commissie met een 7.

In haar Strategisch Beleidsplan heeft Woningstichting Bergh een zestal speerpunten voor de toekomst benoemd. De zes speerpunten zijn vertaald naar verschillende doelstellingen die niet allemaal SMART zijn geformuleerd.

De speerpunten komen wel terug in het Activiteitenplan 2010-2014, het Strategisch Voorraadbeleid, de meerjarenbegrotingen en jaarplannen en zijn daarin vertaald naar andere, meer concrete (en daarmee meetbare) doelstellingen. Per kwartaal is zichtbaar wie wanneer waarvoor verantwoordelijk is. Niet duidelijk is hoe de corporatie tot deze aangepaste (meer concrete) doelstellingen in het jaarplan en meerjarenbegroting is gekomen.

### **Check**

Woningstichting Bergh voldoet aan het ijkpunt voor een 6. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

### *Goede registratiesystematiek*

Met de jaarplannen, meerjarenbegroting en de toetsing via de trimesterrapportages, beschikt Woningstichting Bergh over een uitvoerig en goed controlebaar monitorings- en rapportagesysteem waarmee de volkshuisvestelijke en financiële prestaties te meten zijn. In de trimesterrapportages wordt gekeken in welke mate de benoemde doelstellingen voor dat jaar behaald zijn. Voor elke doelstelling heeft de corporatie verschillende indicatoren benoemd waaraan de corporatie kan zien in welke mate de doelstelling gehaald wordt. Daarbij hanteert zij een stoplichtmodel in de rapportage (zowel bij bouw- als overige projecten). Hiermee is snel te zien of een project volgens plan verloopt (groen), of er risico's aanwezig zijn (oranje), of dat er direct actie moet worden ondernomen (rood). In de afgelopen jaren heeft de woningstichting een nieuw automatiseringssysteem (voor o.a. financiële-, salaris-, woning- en post- en klantadministratie) geïmplementeerd, waarmee diverse, losse (en verouderde) systemen zijn vervangen. Zij werkt hierin samen met de beoogd fusiepartner Laris. Het eigen maken van de nieuwe programma's bleek echter meer tijd te kosten dan vooraf werd ingeschat. Hierdoor heeft de corporatie de beoogde efficiëncyslag in de bedrijfsvoering nog niet kunnen maken.

### **Act**

Woningstichting Bergh voldoet niet aan het ijkpunt voor een voldoende. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 5.

Uit de trimesterrapportages blijkt dat bij diverse indicatoren het 'stoplicht' lange tijd op rood staat (bij een rood sein is er behoefte aan actie om het project vlot te trekken). Uit de gesprekken met de organisatie blijkt dat bij een langdurig rood stoplicht de kans reëel is dat het gestelde doel mogelijk minder belangrijk is dan vooraf werd ingeschat. Vaak wordt het doel wel gehaald, maar op een langere termijn. Daarnaast wordt er soms informeel een besluit genomen over uitstel van een bepaalde actie, waardoor het niet terug te lezen is in officiële stukken. Zowel de directeur-bestuurder, het MT als de Raad van Toezicht geven aan dat bijsturing in projecten en doelstellingen vaak plaatsvindt op basis van eigen inzicht en ervaring, in plaats van sturing op basis van het stoplichtmodel. De organisatie weet waar langdurig rode stoplichten in de trimesterrapportages aan refereren en weet daarom ook waarom er lang niet altijd wordt ingegrepen bij een rood stoplicht.

In de praktijk is de visie van de bestuurder sterk leidend voor waar en hoe er wordt ingegrepen bij projecten en doelstellingen. Hierdoor gaat de signaalfunctie van de in de basis zo nauwkeurig en helder aangelegde trimesterrapportage verloren. Dit proces toont aan dat Woningstichting Bergh de kracht van een kleine corporatie kent om snel te schakelen als er onvoorziene omstandigheden voor de dag komen, maar ook dat daarbij de verantwoording naar buiten toe nog wel eens beperkt blijft. Hierdoor is voor een buitenstaander moeilijk te doorgronden waarom de corporatie de dingen doet zoals ze doet.

### **Intern toezicht**

De beoordeling van het Intern Toezicht bestaat uit drie meetpunten. Dit zijn: Het functioneren van de raad van commissarissen, het gebruik van een toetsingskader en het naleven van de Governancecode. De commissie beoordeelt het intern toezicht met een 5,7.

### **Functioneren RvC**

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

Hieronder worden deze onderdelen besproken en het oordeel toegelicht.

- **Samenstelling van de RvC**

Woningstichting Bergh voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

#### *Sterke lokale verankering*

De Raad van Toezicht bestaat uit vier leden die allen afkomstig zijn uit het werkgebied van de corporatie. Daarmee is de lokale verankering geborgd. In haar profielschets, die de RvT in 2011 heeft opgesteld, heeft zij niet opgenomen dat het woonachtig zijn in het werkgebied een voorwaarde is. In de dagelijkse praktijk stelt zij dit echter wel als norm. De huidige Raad van Toezicht wil zich sterk maken dat ook de nieuwe Raad van Toezicht van de beoogde fusiecorporatie volledig afkomstig is uit het werkgebied. Dat is bij de huidige RvT van Laris nog niet het geval.

De commissie stelt echter dat een Raad van Toezicht waarvan alle leden in het werkgebied wonen, aanzienlijk meer kwetsbaar is, dan wanneer een raad, naast lokale verankering ook leden kent die buiten het werkgebied wonen. Bij volledige verankering is de kennis over het werkgebied en de huurders groot, maar anderzijds ligt ongewenste beïnvloeding door huurders, belanghebbenden en andere bekenden op de loer. Het is zaak dat de Raad van Toezicht van de nieuwe corporatie een goede afspiegeling gaat vormen van de twee woningmarktregio's waar het werkgebied onder valt; de Stadsregio Arnhem-Nijmegen en de regio Achterhoek. Iets wat gezien de huidige deelname van Woningstichting Bergh aan diverse regionale samenwerkingsverbanden eigenlijk nu al wenselijk was geweest. Daarnaast zou het goed zijn als er enige ruimte is voor iemand in de RvT die buiten het werkgebied van de corporatie komt. Het gevaar bestaat nu dat er een tunnelvisie ontstaat, waarbij niemand met een zekere gepaste afstand kan beoordelen of zaken als besluitvorming, het bijstellen van doelen bij deze corporatie nog op de juiste manier verlopen.

### *Expertise aanwezig*

De benodigde expertise van de Raad van Toezicht is benoemd in de profielschets. Op dit moment heeft zij voldoende kennis in huis als het gaat om o.a. financiën en ervaring in de volkshuisvesting. Eens per twee jaar beoordeelt de Raad van Toezicht of de profielschets enige aanpassing behoeft. Door invulling te geven aan het Rooster van Aftreden is de samenstelling van de raad veranderd. Commissarissen worden niet meer automatisch herbenoemd. Bij herbenoeming van een commissaris wordt gekeken of de desbetreffende persoon past in het profiel dat voor de komende vier jaar noodzakelijk is. Nieuwe leden worden openbaar geworven. Er is geen introductieprogramma aanwezig voor nieuwe leden, maar zij volgen een cursus bij VTW. Wel organiseren de RvT en directeur-bestuurder themabijeenkomsten om kennis te delen over belangrijke vraagstukken voor de corporatie.

- **Rolopvatting als toezichthouder, werkgever en klankbord**

Woningstichting Bergh voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

### *Tegengas voor directeur-bestuurder*

De Raad van Toezicht beschikt over een remuneratiecommissie die jaarlijks het functioneren van de directeur-bestuurder beoordeelt. De afgelopen jaren constateerden zowel raad als directeur-bestuurder dat er sprake is van een prettige samenwerking, waarbij jaarlijks wel enkele verbeterpunten worden aangedragen.

De Raad van Toezicht is tevreden over de ambities die de directeur-bestuurder met Woningstichting Bergh heeft. Daarbij heeft zij geleerd om kritischer te kijken naar de haalbaarheid van de verschillende ambities, bijvoorbeeld als het gaat om de hoogte van projectkosten. Daarnaast weegt zij ook de ambities van de corporatie af tegen de capaciteit binnen de organisatie. Gezien de kleine omvang van de organisatie vraagt de Raad van Toezicht zich af of het ambitieniveau van de corporatie past bij de huidige organisatie en geeft op deze wijze vaker gezond tegengas aan de ambitiedrang van de directeur-bestuurder.

### *Toezicht met name op projectniveau*

Via de trimesterrapportages houdt de RvT toezicht op de mate waarin de doelstellingen het Strategisch Beleidsplan en het Activiteitenplan worden behaald. Hierbij ligt de focus van het toezicht door de raad met name op de praktische uitvoering van projecten en minder op het formuleren van beleid en uitvoeringsmaatregelen in relatie tot de maatschappelijke omgeving.

- **Zelfreflectie**

Woningstichting Bergh voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

Jaarlijks evalueert de raad haar eigen functioneren. Dit doet zij in afwezigheid van de directeur-bestuurder. Van te voren vraagt de RvT wel om input van de directeur-bestuurder. In 2012 heeft deze zelfevaluatie plaatsgevonden onder begeleiding van een externe deskundige. Uit de verslagen van de verschillende zelfevaluaties en de gesprekken blijkt dat er (afgezien van de zelfevaluatie onder begeleiding van een externe deskundige) weinig kritische noten worden gekraakt. Over het eigen functioneren is de raad in elke evaluatie positief. Er worden weinig tot geen verbeterpunten benoemd.

Uit de gesprekken blijkt wel dat de RvT-leden nadenken over hun eigen rolopvatting. Bijvoorbeeld als het gaat om bijsturen van de directeur-bestuurder en het smeden van een nieuwe Raad van Toezicht op basis van de twee huidige raden.

### **Toetsingskader**

Woningstichting Bergh voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

De Raad van Toezicht geeft aan het beleid te toetsen aan de hand van het Strategisch beleidsplan 2010–2014, het activiteitenplan 2010-2014, het treasurystatuut, het financieel beleidsplan en het strategisch marktbeleid 2011-2025.

De directeur-bestuurder informeert de raad over de gang van zaken van zowel binnen als buiten de organisatie. De raad ontvangt onder andere bestuursbesluiten, trimesterrapportages, voortgangsrapportages en projectenrapportages. De accountant rapporteert twee maal per jaar aan de raad.

### **Toepassing Governancecode**

Woningstichting Bergh voldoet niet aan het ijkpunt voor een voldoende. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 5.

Op een aantal punten wijkt de corporatie af van de Governancecode. De Raad van Toezicht geeft aan dat deze afwijkingen vaak veroorzaakt worden doordat de organisatie te klein is om de toenemende administratieve werkzaamheden die worden opgelegd vanuit de Rijksoverheid gestructureerd in te richten.

De afwijkingen op de Governancecode worden niet op de website van de corporatie gemeld. In het jaarverslag wordt voor een aantal punten gemeld waar zij afwijkt van de Governancecode, maar dit overzicht is niet volledig. Zo heeft de Raad van Toezicht geen afzonderlijk overleg met de accountant (zonder het bijzijn van de directeur-bestuurder). Zowel de RvT als directeur-bestuurder geven aan dat een afzonderlijk gesprek niet nodig is, vanwege het sterke onderlinge vertrouwen. De organisatie heeft naar elkaar uitgesproken geen geheimen voor elkaar te hebben en daarom het liefst alles gezamenlijk te bespreken. Deze toelichting op de afwijking op de Governancecode wordt echter niet gemeld in het jaarverslag of op de website. De raad neemt zich voor om vanaf nu alle afwijkingen met goede onderbouwing op te nemen in het jaarverslag en de website.

### **Externe legitimering en verantwoording**

Bij externe legitimering beoordeelt de commissie in hoeverre de corporatie de belanghebbenden betreft bij beleidsvorming, in hoeverre er sprake is van een dialoog over de uitvoering van het beleid. Dit onderdeel valt uiteen in twee meetpunten: Externe legitimatie en Openbare verantwoording.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

### **Externe legitimatie**

Woningstichting Bergh voldoet niet aan het ijkpunt voor een voldoende. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 5.

*Corporatie overlegt met belanghebbenden, maar focust zich op eigen ambities*

Woningstichting Bergh heeft in de afgelopen jaren haar belanghebbendenbeleid vastgelegd.



Hiermee heeft de corporatie een goed zicht op haar belanghebbenden en hoe de samenwerking tussen de verschillende partijen eruit ziet. In het jaarverslag meldt de corporatie met welke partijen ze dat jaar overleg heeft gevoerd en wat daaruit is voortgekomen. De commissie constateert echter dat belanghebbenden wel worden gehoord, maar dat de inhoudelijke koers van de corporatie vooral gebaseerd blijft op de eigen gestelde ambities.

Bij de relatie met de gemeente is er sprake van een inhoudelijk verschil van inzicht over de toekomstige demografische ontwikkelingen. Beide partijen hebben geprobeerd om daarover met elkaar in gesprek te gaan vanuit hun eigen gelijk. De corporatie heeft meerdere malen geprobeerd om de gemeente op inhoudelijke gronden te overtuigen om alsnog samen de lokale opgaven te verkennen. De gemeente blijft echter bij haar standpunt dat een nieuwe woonvisie en prestatieafspraken wat haar betreft niet nodig zijn en dat de verwachte demografische trends voor de gemeente te somber zijn. Hiermee dreigt de gemeente zich niet alleen steeds meer te isoleren ten opzichte van de corporaties, maar ook van regiogemeenten. De gemeente heeft recent haar lidmaatschap bij zowel de regio Achterhoek als de Stadsregio Arnhem Nijmegen beëindigd.

Omdat gemeente en corporatie het niet eens worden, zijn beide partijen niet tot actuele lokale opgaven voor het wonen in de gemeente Montferland gekomen. Bij zo'n verschil in visie helpt het niet om de tegenpartij met nog meer inhoudelijke argumenten proberen te overtuigen, maar is er een switch nodig om tot een meer constructieve dialoog te komen. Het is beide partijen echter niet gelukt om de discussie over de demografische trends te overstijgen en met de andere partij te zoeken naar de gemene deler om ondanks dit inhoudelijk meningsverschil toch tot afstemming te komen over de lokale opgaven. De corporatie heeft vervolgens zelf haar eigen ambities gesteld, zonder daarover het gesprek aan te gaan met de gemeente.

Woningstichting Bergh heeft wel in 2011 en 2014 een belanghebbendenbijeenkomst georganiseerd, waarbij belanghebbenden van de corporatie (ook de gemeente) met elkaar in discussie zijn gegaan over de belangrijke speerpunten voor de corporatie in de komende jaren. De input van de belanghebbenden tijdens deze bijeenkomsten vormde voor de corporatie geen aanleiding om de speerpunten van het Strategisch Beleidsplan aan te passen. De commissie constateert dat de inbreng van belanghebbenden op het beleid van de corporatie wel ter kennisgeving wordt aangenomen, maar dat de focus van de organisatie sterk gericht blijft op haar eigen ambities uit het ondernemingsplan.

#### *Overleg met huurders*

De relatie tussen de huurders en corporatie is de afgelopen jaren verbeterd. Zo heeft de woningstichting de huurdersvereniging de afgelopen jaren geholpen om nieuwe bestuursleden voor de vereniging te werven. Daarnaast vindt ten minste viermaal per jaar overleg plaats tussen de huurdersvereniging en de corporatie over alle thema's die de huurders aan gaan. Dit is vastgelegd in de samenwerkingsovereenkomst die beide partijen in 2013 hebben ondertekend. De corporatie komt deze afspraken ook na. De commissie constateert wel dat de wijze waarop de corporatie invulling geeft aan het overleg met de huurdersvereniging, net als bij het overleg met andere belanghebbenden, nog voor verbetering vatbaar is. Over belangrijke thema's wordt de huurdersvereniging in de gelegenheid gesteld om binnen zes weken haar advies aan de corporatie uit te brengen, zo ook voor het voornemen om tot een fusie met Laris te komen.

Uit de gesprekken constateert de commissie dat de corporatie de huurdersvereniging onvoldoende en te laat van alle benodigde informatie over de fusie te voorzien. Daarnaast werd de huurdersvereniging door de corporatie dringend verzocht om haar advies over de fusie binnen een maand al te geven.

Hieruit constateert de commissie dat Woningstichting Bergh zich in de basis wel wil conformeren aan de Governancecode en de overlegwet, als het gaat om de externe legitimatie. Tegelijkertijd verliest de corporatie soms door de sterke focus op haar eigen ambities de verbinding met belanghebbenden over de inhoudelijke koers van de woningstichting.

### **Openbare verantwoording**

Woningstichting Bergh voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Woningstichting Bergh presenteert jaarlijks een goed leesbaar jaarverslag. Ze legt hierin goed uit wat haar afwegingen waren voor haar prestaties. Indien er afwijkingen zijn ten opzichte van de geformuleerde doelstellingen, die ook in het jaarverslag te vinden zijn, legt ze uit hoe dit komt. Het jaarverslag 2011 stuurde Woningstichting Bergh in naar het Glazen Huis. De verbeter suggesties nam de corporatie mee bij het jaarverslag voor 2012. Voor dit jaarverslag ontving Woningstichting Bergh de Kordes Award voor beste jaarverslag in de categorie wonen.

Ook via nieuwsbrieven legt de corporatie verantwoording af. Bijvoorbeeld als het gaat om de ontwikkelingen bij nieuwbouwlocaties (Sportveld Kilder), of de belangrijkste activiteiten en projecten die de corporatie heeft uitgevoerd (Jaarkrant). Daarnaast ontvangen belanghebbenden elk jaar een nieuwsbrief over wat de corporatie heeft gedaan met de aanbevelingen en acties die zijn benoemd tijdens de belanghebbendenbijeenkomst, die een keer in de drie jaar wordt georganiseerd.

## Deel 3

# Bijlagen bij het rapport





## Deel 3 Bijlagen bij het rapport

### Bijlage 1 Onafhankelijkheidsverklaringen

#### Onafhankelijkheidsverklaring Raeflex



Catharijnesingel 56  
3511 GE UTRECHT  
Postbus 8068  
3503 RB UTRECHT  
Tel. (030) 230 31 50  
www.raeflex.nl  
secretariaat@raeflex.nl

#### ONAFHANKELIJKHEIDSVERKLARING RAEFLEX B.V.

Naam corporatie : Woningstichting Bergh

Jaar visitatie : 2014

Raeflex verklaart hierbij dat de bovengenoemde visitatie in volledige onafhankelijkheid heeft plaats gevonden.

Raeflex heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

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

Naam : de heer dr. E.V. Schalkwijk

Functie : algemeen directeur Raeflex B.V.

Datum : 10 december 2014

Handtekening : .....

A handwritten signature in blue ink, appearing to be "E.V. Schalkwijk", written over a dotted line.



## Onafhankelijkheidsverklaringen visitatiecommissie



Bladnummer 3

### Onafhankelijkheidsverklaring lid van de visitatiecommissie

Ondergetekende, lid van de visitatiecommissie van:

Woningstichting Bergh te 's-Heerenberg

verklaart hierbij dat de visitatie van de corporatie in 2014 in volledige onafhankelijkheid heeft plaats gevonden. Ondergetekende heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft ondergetekende geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal ondergetekende geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij deze corporatie. Daarnaast verklaart ondergetekende de afgelopen vier kalenderjaren ook geen adviesopdrachten te hebben verricht voor de belangrijkste gemeenten waar de corporatie werkzaam is.

Ondergetekende verplicht zich ertoe om, zowel tijdens de uitvoering van de werkzaamheden als na beëindiging daarvan, geheimhouding te bewaren omtrent alle gegevens betreffende (enig deel van) de aangelegenheden van Raeflex en/of de betrokken opdrachtgever waarvan het vertrouwelijke karakter hem bekend is of had moeten zijn.

Naam : mevrouw drs. C.P.M. Doms

Geboortedatum : 30 05 1968

Handtekening : 

Datum : 11-11-2014

**Onafhankelijkheidsverklaring lid van de visitatiecommissie**

Ondergetekende, lid van de visitatiecommissie van:

Woningstichting Bergh te 's-Heerenberg

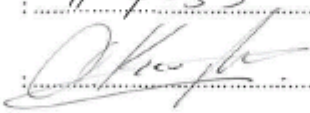
verklaart hierbij dat de visitatie van de corporatie in 2014 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden. Ondergetekende heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft ondergetekende geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal ondergetekende geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij deze corporatie. Daarnaast verklaart ondergetekende de afgelopen vier kalenderjaren ook geen adviesopdrachten te hebben verricht voor de belangrijkste gemeenten waar de corporatie werkzaam is.

Ondergetekende verplicht zich ertoe om, zowel tijdens de uitvoering van de werkzaamheden als na beëindiging daarvan, geheimhouding te bewaren omtrent alle gegevens betreffende (enig deel van) de aangelegenheden van Raeflex en/of de betrokken opdrachtgever waarvan het vertrouwelijke karakter hem bekend is of had moeten zijn.

Naam : de heer A.T.A. Koopmanschap AC

Geboortedatum : 11-7-53

Handtekening : 

Datum : 15-11-2014



**Onafhankelijkheidsverklaring lid van de visitatiecommissie**

Ondergetekende, lid van de visitatiecommissie van;

Woningstichting Bergh te 's-Heerenberg

verklaart hierbij dat de visitatie van de corporatie in 2014 in volledige onafhankelijkheid heeft plaats gevonden. Ondergetekende heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft ondergetekende geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal ondergetekende geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij deze corporatie. Daarnaast verklaart ondergetekende de afgelopen vier kalenderjaren ook geen adviesopdrachten te hebben verricht voor de belangrijkste gemeenten waar de corporatie werkzaam is.

Ondergetekende verplicht zich ertoe om, zowel tijdens de uitvoering van de werkzaamheden als na beëindiging daarvan, geheimhouding te bewaren omtrent alle gegevens betreffende (enig deel van) de aangelegenheden van Raeflex en/of de betrokken opdrachtgever waarvan het vertrouwelijke karakter hem bekend is of had moeten zijn.

Naam : de heer W.J. Tiggeloven MSc

Geboortedatum : 01-10-1982

Handtekening : 

Datum : 13-11-2014

## **Bijlage 2    Curricula vitae**

Raeflex werkt met een netwerk van onafhankelijke visitatoren. Dit zijn professionals uit de wetenschap, de overheid en het bedrijfsleven. Een brede managementervaring en veel kennis en expertise op de gebieden financieel, bestuurlijk, volkshuisvesting, wonen en zorg, management, organisatieontwikkeling of corporate communicatie is bij onze visitatoren aanwezig. Raeflex hanteert een gedragscode voor alle visitatoren en secretarissen. Naast onze visitatiemethodiek borgen onze visitatoren de kwaliteit van onze visitaties.

## Voorzitter

### Drs. C.P.M. Doms (Karin)



#### Korte kennismaking

De corporatiesector ken ik goed vanuit verschillende functies. Als adviseur en interim manager heb ik diverse veranderingen bij corporaties begeleid. Daarnaast heb ik als toezichthouder gefungeerd en ben voorzitter van het netwerk vrouwelijke commissarissen. Ik begeleid managementteams en bestuurders bij veranderingsvraagstukken. Als interim manager heb ik onder andere op de afdelingen vastgoed en wonen bij verschillende corporaties gewerkt. Kortom, mijn betrokkenheid bij corporaties is divers. Rode draad daarbij is dat ik altijd werk vanuit een onafhankelijke positie. Ik kies daarbij bewust voor een open mind en blijf daarin dicht bij mijn eigen kernwaarden: integriteit en onafhankelijkheid. Ik kijk analytisch en met liefde naar de vraagstukken en dilemma's waar maatschappelijke ondernemingen mee worstelen; vanuit verschillende oogpunten. En als scherpste nodig is, dan heb ik die in huis.

#### Visitaties

Als visitator breng ik een grondige kennis van de sector mee, vanuit - zoals hierboven blijkt - een veelzijdig perspectief. Ook bij visitaties vervul ik diverse rollen, als algemeen commissielid en als voorzitter. Mijn perspectief is breed. Ik kijk naar hoe ambities zich vertalen in prestaties, de wijze waarop de besturing is ingevuld. De rol van belanghebbenden en hun kijk op het presteren van corporaties. Daarnaast is de governance voor mij een belangrijk aandachtspunt: het functioneren van de raad van commissarissen, de wijze waarop integer handelen is gewaarborgd. Visitaties hebben voor mij een belangrijke rol in de reflectie en lering van corporaties. Ik blijf me daarom inzetten voor visitaties die bijdragen aan een beter functioneren van de sector.

#### Reeds gevisiteerd

2005 Woningstichting Samenwerking Vlaardingen, Vlaardingen  
2007 Wonen Noordwest Friesland, Sint Annaparochie  
2008 De Woonschakel Westfriesland, Medemblik  
2010 Stichting Woonstede, Ede  
2010 Woningbouwvereniging Nieuw-Lekkerland, Nieuw-Lekkerland  
2011 Bouwvereniging Volksbelang, Vianen  
2011 Plicht Getrouw, Bennekom  
2012 ProWonen, Borculo  
2014 Wovesto, Sint-Oedenrode  
2014 Nijestee, Groningen  
2014 Beter Wonen, Almelo  
2014 Woningstichting Bergh, 's-Heerenberg

#### Specifieke deskundigheid

- Brede en diverse kennis van de corporatiesector, vanuit verschillende rollen
- Actieve rol in toezicht van corporaties en andere maatschappelijke ondernemingen, ondermeer als voorzitter van het vrouwelijk netwerk commissarissen

### Kort CV

- Geboren in 1968
- Opleiding: Propedeuse psychologie, doctoraal Tekstwetenschap, diverse cursussen op het gebied van volkshuisvesting, financieel management, governance en management van veranderingen
- 1992-1993 Secretaris Privatisering gemeente Amsterdam (privatisering gemeentelijk woningbedrijf)
- 1994-1995 Beleidsmedewerker Platform voor de Volkshuisvesting
- 1995-2001 Organisatieadviseur en interim-manager Nationale Woningraad, Quintis en Interlink
- 2001-heden Zelfstandig adviseur, directeur WenD management: diverse opdrachten als interim-manager en adviseur bij maatschappelijke ondernemingen in bouwen, wonen en zorg; in 2011 tijdelijk directeur Atrivé Groep
- 2003-heden Diverse bestuurlijke en toezichhoudende functies, waaronder commissaris bij Woningstichting Casade tot 2012, voorzitter PIT Platform voor Innovatie in Toezicht, vice-voorzitter raad van toezicht bij Stichting Maatschappelijke Opvang Traverse sinds 2012, raad van commissarissen en voorzitter RvC-commissie Maatschappij bij Woonbron sinds 2012, raad van commissarissen Rabobank De Langstraat vanaf 2014, voorzitter Stichting Aandachtsmeditatie Tilburg (SATI) vanaf 2011

### Nevenfuncties

- 2007-2012 Lid raad van commissarissen bij Woningstichting Casade te Waalwijk
- 2011-heden Voorzitter Netwerk Vrouwelijke Commissarissen
- 2011-heden Voorzitter Stichting Aandachtsmeditatie Tilburg (SATI)
- 2012-heden Lid raad van toezicht bij Stichting Maatschappelijke Opvang Traverse
- 2012-heden Lid raad van commissarissen (voorzitter commissie Maatschappij) bij woningcorporatie Woonbron te Rotterdam
- 2012-heden Oprichter/partner bij het Platform voor Innovatie en Toezicht (PIT)
- 2014-heden Lid raad van commissarissen bij Rabobank De Langstraat

Meer informatie: <http://www.linkedin.com/pub/karin-doms/7/877/731>

## Algemeen commissielid

### A.T.A. Koopmanschap AC (Bert)



#### Korte kennismaking

Mijn achtergrond is breed en bestaat uit (politiek) bestuurlijke ervaring, ervaring met organisaties en kennis van de volkshuisvesting. Zo ben ik sinds 2011 wethouder bij de gemeente Bunnik, met volkshuisvesting in mijn portefeuille. Daarvoor ben ik lid geweest van de Provinciale Staten van Utrecht. Ook ben ik bestuurslid van de FNV-bond voor ZZP'ers. Ik werk als zelfstandig organisatiecoach. Ik houd me als organisatiecoach onder meer bezig met interim-opdrachten als concerncontroller. Daarvoor heb ik diverse opleidingen op het gebied van bedrijfskunde en controle gevolgd. Ik onderzoek hoe organisaties werken: hoe wordt de combinatie van mensen, processen en middelen ingezet om de gewenste resultaten neer te zetten? En hoe kan dat beter? Omdat iedere organisatie anders is, blijft dat elke keer weer een boeiende zoektocht. Mijn kennis over de volkshuisvesting heb ik opgedaan in mijn politieke werk en in mijn werk bij het voormalig gemeentelijk woningbedrijf in Utrecht.

#### Visitaties

Mijn kennis van de volkshuisvesting, mijn ervaring als controller en coach, in combinatie met mijn brede bestuurlijke visie op de volkshuisvesting, kan ik als visitor goed inzetten. Ik heb diverse visitaties uitgevoerd sinds 2002 en daarbij de rol van algemeen lid en van voorzitter vervuld. Bij visitaties let ik op de samenhang tussen de doelen die een corporatie nastreeft en hoe die terugklinken in de gesprekken met belanghebbenden. Wat levert een corporatie aan maatschappelijke prestaties, hoe zijn die tot stand gekomen en hoe verhouden die zich tot wat er lokaal of regionaal nodig is? Visitaties helpen om die samenhang in beeld te brengen en op die manier verantwoording af te leggen aan de omgeving. Corporaties hebben vervolgens de mogelijkheid om daaruit lering te trekken en stappen te zetten richting de toekomst. Corporaties kunnen het meest van visitaties profiteren als ze zich van tevoren afvragen hoe zij een visitatietraject kunnen inzetten in hun eigen beleids- en of organisatieontwikkeling.

#### Reeds gevisiteerd

- 2004 Woningbouwvereniging Volksbelang, Raamsdonksveer
- 2004 Woningstichting De Wieren, Sneek
- 2005 Stichting Wooncom, Emmen
- 2005 Woonstichting Union, Oud-Beijerland
- 2006 Christelijke Woonstichting, 's-Gravendeel
- 2006 Stichting Bevo Woningbeheer, Gorinchem
- 2006 Woningstichting Rivierengebied, Beneden-Leeuwen
- 2007 Stichting Harmonisch Leven, Lelystad
- 2008 Woningstichting Sint Joseph, Almelo
- 2008 Casade Woondiensten, Waalwijk
- 2009 Woonstichting De Marken, Schalkhaar
- 2009 Goed Wonen, Gemert

- 2010 Stek, Lisse
- 2010 Woningbouwvereniging Beter Wonen, Ammerstol
- 2010 Woningstichting Hellendoorn, Hellendoorn
- 2010 Woonstichting VechtHorst, Nieuwleusen
- 2011 Stichting Wooncorporatie Kennemerhave, IJmuiden
- 2011 Stichting Zaandamse Volkshuisvesting, Zaandam
- 2011 Warmunda, Warmond
- 2012 Stichting Accolade, Heerenveen
- 2013 Bernardus Wonen, Oudenbosch
- 2014 de Sleutels, Leiden
- 2014 Stichting Woningbeheer Betuwe, Lienden
- 2014 Rhenense Woningstichting, Rhenen
- 2014 Woningstichting Bergh, 's-Heerenberg
- 2015 De Huismeesters, Groningen

#### Specifieke deskundigheid

- Kennis van het lokale en provinciale openbaar bestuur
- Uitgebreide ervaring als bestuurslid in diverse, meest maatschappelijke, organisaties
- Inhoudelijke kennis van de volkshuisvesting en ruimtelijke ordening
- Kennis van business control en auditing

#### Kort CV

- Geboren in 1953
- Opleiding: Cultureel Werk
- 1985-heden Diverse hbo en post-hbo opleidingen op het gebied van bedrijfskunde, controller, procesmanagement, mediation, auditing, volkshuisvesting en besturen non-profit opleidingen
- 1985-1992 Werkzaam bij Dienst Woningbeheer Utrecht, ondermeer als business unit manager Ouderenhuisvesting
- 1992-2001 Diverse projectleiders en (interim) controller functies, ondermeer als projectleider Stadswachten, opzetten financieel administratiesysteem woonwagenkampen, controller Dienst Water en Milieu en concerncontroller bij een gemeente
- 2001-heden Werkzaam bij Organisatiecoaching.nl als interim concerncontroller; coach; adviseur; INK-auditor; gastdocent
- 2005-2007 Statenlid Provinciale Staten Utrecht
- 2008-2011 Penningmeester Meander Omnium instelling voor Zorg en Welzijn
- 2009-2013 Lid raad van beheer FNV-Bond voor zelfstandigen
- 2011-2013 Bestuurslid Boeddhistische Unie Nederland
- 2011-2014 Wethouder gemeente Bunnik, Portefeuilles: Volkshuisvesting, V&V, Sport, Toekomstvisie, Milieu en EZ

Meer informatie: <http://nl.linkedin.com/pub/bert-koopmanschap/b/452/475>

## Secretaris

### W.J. Tiggeloven MSc (Pim)



#### Korte kennismaking

Na mijn studie Sociale Geografie met specialisaties Economische Geografie en Stadsgeografie, ben ik als adviseur aan de slag gegaan bij Companen, een adviesbureau voor woningmarkt en leefomgeving. Ik heb in de laatste zes jaar opdrachten uitgevoerd voor de rijksoverheid, gemeentes en corporaties. In mijn werk houd ik me bezig met woningmarktonderzoek, het ontwikkelen van woonvisies en het opstellen van strategisch voorraadbeleidsplannen bij corporaties. Daarbij kom ik bij corporaties verspreid over het gehele land, variërend van klein tot middelgroot en werkzaam in plattelandsgebieden en grote steden. Ik kan me snel zaken eigen maken en heb een vlotte schrijfstijl. Dat komt mij goed van pas in mijn rol als secretaris bij visitaties.

#### Visitaties

Als secretaris vind ik het belangrijk om op basis van de aangeleverde gegevens een objectief beeld te schetsen van de organisatie, waarop de commissie haar oordeel kan formuleren. Daarnaast is het natuurlijk belangrijk om de uitkomsten van de visitatie in een goed helder rapport te beschrijven. Vanuit mijn achtergrond neem ik kennis mee over onderwerpen als presteren naar ambitie, opgaven en de afspraken met belanghebbenden. Visitaties vind ik belangrijk als verantwoordingsinstrument. Het is goed dat corporaties als maatschappelijke instellingen zich verantwoorden over hun prestaties aan belanghebbenden. Daarnaast zijn de uitkomsten van een visitatie een belangrijk aanknopingspunt voor corporaties om hun prestaties te verbeteren.

#### Reeds gevisiteerd

2014 Woningstichting Bergh, 's-Heerenberg

#### Specifieke deskundigheid

Brede kennis van de volkshuisvesting, door opdrachten in diverse woningmarktgebieden bij corporaties van verschillende omvang.

#### Kort CV

- Geboren in 1982
- Opleiding: Sociale Geografie, Master Economische Geografie, Radboud Universiteit en Master Stadsgeografie, Universiteit van Utrecht
- 2005-2006 Stagiair/adviseur bij ERAC, een bureau dat zich bezighoudt met het verwerven van nationale en Europese subsidies, ondermeer ten behoeve van regionale en volkshuisvestelijke ontwikkeling
- 2007-heden Onderzoeker/adviseur bij Companen, Arnhem

Meer informatie: <http://nl.linkedin.com/pub/pim-tiggeloven/62/840/499>



## Bijlage 3 Bronnenlijst

### Geraadpleegde literatuur en schriftelijke bronnen

Perspectief	Documenten
Presteren naar Opgaven en Ambities (PnOA)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Position paper</li> <li>• Strategisch Beleidsplan 2010-2014</li> <li>• Activiteitenplan 2010-2014</li> <li>• Jaarverslagen 2010-2013</li> <li>• Strategisch voorraadbeleid 2010 en actualisatie 2014. Aanvullend beleid: Verkoopbeleid (2011), Huurbeleid (2012), Condiëtmeting woningvoorraad (2013)</li> <li>• Beleid m.b.t. leefbaarheid: Leefbaarheidsbeleid (2011), Plan van Aanpak Bergherveld – Maria van Nassaulaan (2012), Handleiding overlast, Dorpsvisies Azewijn, Beek, Braamt, 's-Heerenberg, Kilder, Stokkum, Zeddam</li> <li>• Overig beleidsstukken: Communicatiebeleid, Bewonersparticipatiebeleid, Notitie aannemersselectie, Incassoproces, Aanbestedingsbeleid</li> <li>• Cultuurtraject: Rapportage Dromen, Durven, Doen (2011) en nieuwsbrieven Cultuurtraject (2011-2013)</li> <li>• Woningmarktorientatie (2009 en 2013)</li> <li>• Woningbehoefteonderzoek gemeente Montferland (2009)</li> <li>• Regionale onderzoeken: Analyse t.b.v. Strategisch voorraadbeleid Regio Achterhoek 2010-2020 (ACo), Woonwensen- en leefbaarheidsonderzoek Regio Achterhoek (2013), Krimanalyse Stadsregio Arnhem-Nijmegen (2012), Kernfoto's Achterhoek (2014)</li> <li>• Masterplan 's-Heerenberg 2009</li> <li>• Woonconvenant Gemeente Montferland 2009-2015</li> <li>• Uitvoeringsplan Woonservicegebieden Gemeente Montferland (2011) Regionale afspraken: Regionale Woonvisie Achterhoek 2010-2020, Regionale Woonagenda Stadsregio Arnhem-Nijmegen 2014-2020, Marktvisie Liemerse corporaties (2013), Afspraken Woonruimteverdeelsysteem Thuis in de Achterhoek, Convenant Duurzaam Bouwen Stadsregio Arnhem-Nijmegen (Het Groene Akkoord), Convenant Leerlingenbouwplaatsen Achterhoek en Liemers, Samenwerkingsafspraken Achterhoekse corporaties (ACo) (2013), Werken aan Perspectief - Plan Achterhoekse Corporaties - 't PAC(t) en Evaluatie Laatste kans beleid (2014)</li> </ul>
Presteren volgens Belanghebbenden (PvB)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verslagen belanghebbendenoverleggen</li> <li>• Samenwerkingsovereenkomst huurdersvereniging</li> <li>• Verslagen overleggen met huurdersvereniging (2013-2014)</li> <li>• Verslagen uitgebrachte adviezen huurdersvereniging aan Woningstichting Bergh</li> <li>• Correspondentie rondom Regiegroep Wonen-welzijn-zorg</li> <li>• Verslag Belanghebbendenbijeenkomst 2011 en nieuwsbrieven belanghebbenden</li> <li>• Medewerkerstevredenheidsonderzoeken 2011-2013</li> <li>• Verslaglegging Klantreizen</li> <li>• Diverse nieuwsbrieven voor externen (Sportveld Kilder, Jaarkranten 2011-2013)</li> </ul>
Presteren naar Vermogen (PnV)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Publicaties CFV: de Continuïteitsbrief en de Solvabiliteitsbrief</li> <li>• De Oordeelsbrief van de minister van BZK</li> <li>• Corporatiebenchmarkcentrum (CBC): overzicht kengetallen en verloop daarin</li> <li>• Van het WSW: het Cijfermatig Perspectief en de Uitslagbrief</li> <li>• Jaarplannen en Financiële Meerjarenbegroting</li> <li>• Treasurystatuut en verslagen Treasurycommissie (2011-2014)</li> <li>• Trimesterrapportages (2012-2014)</li> <li>• Financieel beleidsplan (2011), Investeringsstatuut (2011) en Procuratieregeling</li> <li>• Managementletters, verslagen en brieven van accountant</li> </ul>

Governance	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Position paper</li> <li>• Jaarverslagen 2010-2013</li> <li>• Trimesterrapportages</li> <li>• Documenten over toezicht incl. agenda en relevante notulen RvC-vergaderingen</li> <li>• Documenten met betrekking tot het profiel van de RvT, statuten, reglementen en zelfevaluatie RvT</li> <li>• Diverse codes: integriteit, Klokkenluidersregeling, Renumeratie, geschenken, gebruik bedrijfsmiddelen, vertrouwenspersoon, aanbestedingsreglement</li> <li>• Analyse regionale samenwerkingsverbanden en omgevingsanalyse voor verkenning fusiepartner</li> <li>• Toepassing Governancecode (zie voor checklist ook <a href="http://www.visitaties.nl">www.visitaties.nl</a>)</li> <li>• Toepassing overlegwet (zie voor wettekst: <a href="http://www.visitaties.nl">www.visitaties.nl</a>)</li> </ul>

## Bijlage 4 Lijst geïnterviewde personen

### Geïnterviewde personen

De meeste geïnterviewde personen zijn door de voltallige commissie tijdens in totaal zeven face-to-face gesprekken geïnterviewd over de prestaties van Woningstichting Bergh.

#### Raad van Toezicht

- Mevr. Y. Beenen (voorzitter)
- Dhr. E. Meuleman
- Dhr. M. Ebbing
- Dhr. M. de Roo (per 5 oktober 2014 teruggetreden als voorzitter i.v.m. rooster van aftreden)

#### Directeur/bestuurder

- Dhr. A. ter Bogt

#### Managementteam

- Mevr. A. van den Dikkenberg (manager Wonen)
- Dhr. H. Terbeek (manager Bouwen en beheer)

#### Gemeente

- Dhr. B. Eijsing (senior beleidsmedewerker Ruimtelijke ontwikkeling en Coördinator cluster Stedelijk Gebied)
- Dhr. W. van Beek (beleidsmedewerker Afdeling Ruimtelijke Ontwikkeling)

#### Zorg- en Welzijnspartijen

- Mevr. A. C. Schaaps (directeur Welcom)
- Mevr. W. Elfrink (regiomanager Estinea)
- Mevr. K. Schut (zorgcoördinator Gemeente Montferland)

#### Huurdersvereniging

- Dhr. C. van de Ven (secretaris)
- Dhr. J. Schram

#### Corporatie

- Dhr. D. Hoogland (directeur-bestuurder Woningstichting Vryleve)

### Telefonische interviews

Twee personen konden op de visitatiedag niet aanwezig zijn en zijn daarom naderhand (6 november 2014) telefonisch geïnterviewd.

#### Gemeente

- Dhr. W. Gerritsen (wethouder RO sinds april 2014, Gemeente Montferland)

#### Corporatie

- Dhr. H. Kuypers (directeur-bestuurder Wonion)



## Bijlage 5 Prestatietabel

Geleverde prestaties op de prestatievelden 1 september 2010 t/m 31 augustus 2014					Cijfer														
<b>1. Huisvesting van de primaire doelgroep</b>					<b>8</b>														
<b>1.1 Beschikbaarheid woningen</b>																			
<p><b>Beschikbaarheid woningen</b> Prestatieafspraken met gemeente Montferland; 800 woningen dienen beschikbaar te zijn voor doelgroep zoals vastgelegd in BBSH (tot aftoppingsgrens 1 en 2 persoonshuishoudens). Omvang totale woningvoorraad tot huurtoeslaggrens: 1.000 woningen.</p> <p><i>Beschikbaar op 31 december 2013</i> 1.349 woningen met een huurprijs tot de aftoppingsgrens voor 1 en 2 persoonshuishoudens. 1.541 woningen tot de huurtoeslaggrens.</p>																			
<b>Samenstelling woningvoorraad naar type</b>																			
<b>BBSH groep</b>	<b>Goedkoop</b>	<b>Betaalbaar</b>	<b>Middelduur</b>	<b>Duur</b>															
<b>Woningtype</b>	<€ 374,44	€ 374,44 – < € 574,35	€ 574,35 – < € 681,02	≥ € 681,02															
Eengezinswoning	20	724	99	0															
Etagewoning met lift	0	174	57	5															
Etagewoning zonder lift	31	127	0	0															
Levensloopbestendige woningen	27	162	0	0															
HAT-eenheid	2	82	36	2															
<b>Totaal</b>	<b>80</b>	<b>1.269</b>	<b>192</b>	<b>7</b>															
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Omschrijving vastgoedtype</th> <th>Aantal</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Parkeerplaatsen</td> <td>36</td> </tr> <tr> <td>Garages</td> <td>85</td> </tr> <tr> <td>Commerciële ruimtes</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Gemeenschappelijke ruimtes</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Maatschappelijk vastgoed</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Overig (WKO)</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table> <p>Stand 31 december 2013, bron jaarverslag 2013</p>					Omschrijving vastgoedtype	Aantal	Parkeerplaatsen	36	Garages	85	Commerciële ruimtes	3	Gemeenschappelijke ruimtes	2	Maatschappelijk vastgoed	5	Overig (WKO)	1	
Omschrijving vastgoedtype	Aantal																		
Parkeerplaatsen	36																		
Garages	85																		
Commerciële ruimtes	3																		
Gemeenschappelijke ruimtes	2																		
Maatschappelijk vastgoed	5																		
Overig (WKO)	1																		
<b>1.2 Woningtoewijzing en doorstroming</b>																			
<p><b>Passend toewijzen</b> <i>Toewijzing aan starters</i> Prestatieafpraak met gemeente Montferland: 30% van alle vrijkomende woningen toewijzen aan starters op de woningmarkt.</p> <p><i>Toewijzing aan primaire doelgroep*</i> 90% van alle vrijkomende woningen met een huurprijs onder de aftoppingsgrens toewijzen aan huishoudens met een inkomen &lt; € 34.229 (prijspeil 1 januari 2014).</p>																			
<b>Jaar</b>	<b>Toegewezen woningen aan starters</b>	<b>Toegewezen woningen aan primaire doelgroep</b>																	
2010	31%	n.v.t.																	
2011	48%	100%																	
2012	50%	99%																	
2013	30%	91%																	
2014	32%	94%																	
<p><i>Huisvesten urgent woningzoekenden</i> Binnen Thuis in de Achterhoek (TidA) kunnen woningzoekenden urgentie aanvragen. Alle urgenten worden bemiddeld door de corporatie die actief is in de plaats waar urgent woningzoekenden gehuisvest willen worden. Urgenten kunnen met hun urgentie niet zelf reageren (wel via reguliere inschrijving). Uitgangspunt is dat sociaal en medisch urgenten binnen 6 maanden gehuisvest zijn. Dit geldt niet voor herstructureringsurgenten.</p>																			

**Geleverde prestaties op de prestatievelen  
1 september 2010 t/m 31 augustus 2014**

**Cijfer**

Jaar	Aantal medisch en sociaal urgenten	Gehuisvest binnen termijn 6 maanden	Gehuisveste herstructurerings-urgenten (48 in totaal)
2010	13	7	28
2011	10	9	18
2012	7	5	1
2013	8	8	1
2014	6	6	

Huisvesting van met name medisch urgente is een aandachtspunt vanwege zeer specifiek zoekprofiel/ eisen woning. Alle herstructureringsurgenten zijn ruim binnen de verwachte termijn uit het huisvestingsplan gehuisvest. Hierdoor liep het totale project sterk in op de planning.

*Huisvesting statushouders*

Wij zijn verantwoordelijk voor de huisvesting van de helft van de statushouders binnen de gemeente Montferland.

Jaar	Aantal geleverde woningen	Aantal gehuisveste statushouders	Toelichting
2010	4	onbekend	
2011	0	0	Door huisvesting herstructurerings- en medisch urgenten onvoldoende geschikte woningen vrij
2012	2	5	Woningen geweigerd door statushouders, na afspraken gemeente kregen wij 5 statushouders aangereikt voor huisvesting.
2013	5	7	Laris huisvestte 17 statushouders in 5 woningen
2014	6	8	In totaal is er in begin september 2014 een achterstand van 11 statushouders voor de gehele gemeente Montferland. Steeds vaker laten statushouders hun gezinnen overkomen uit het land van herkomst en hebben daarom een grote woningen nodig.

De realisatie van taakstelling kunnen wij niet altijd zelf beïnvloeden. Wij krijgen van gemeente verzoek om statushouders te huisvesten als COA kandidaten bij hen meldt. Afwijzing van woningen door statushouders leidden tot aanpassing van de procedure voor de toewijzing aan statushouders. Deze werd in 2012 aangepast en in 2013 verder aangescherpt. In plaats van de situatie dat wij een woning leveren en de COA vervolgens de kandidaten aanlevert, levert het COA nu de kandidaten aan en zoeken wij binnen 4 weken een passende woning voor hen. Deze procedure voorkomt dat COA geen kandidaten kan vinden en daardoor leegstand ontstaat. In verhouding huisvesten wij minder statushouders dan Laris. Dit komt omdat Laris meer grote eengezinswoningen heeft waardoor zij gezinnen met drie of meer kinderen kan huisvesten (zie 2013).

*Maatregelen voor overige specifieke doelgroepen als starters en jongeren*

Gezien de ontspanning van de woningmarkt wordt het steeds minder noodzakelijk om specifieke maatregelen te treffen voor de toewijzing aan specifieke doelgroepen. Ook hier geldt dat door de ontspanning op de woningmarkt makkelijker aan de taakstelling kan worden voldaan.

**Tegengaan woonfraude**

Wij ontvangen niet of nauwelijks signalen over woonfraude. Wanneer wij signalen binnen krijgen nemen wij de zaak in behandeling. Gezien de zeer beperkte omvang (1 melding in 4 jaar tijd) hebben wij geen specifiek beleid ontwikkeld.

**Thuis in de Achterhoek (TidA)**

Op 1 maart 2012 ging het nieuwe woonruimtebemiddelingsysteem TidA live. Alle vrijkomende huur- en koopwoningen van de Achterhoekse Corporaties (Pro Wonen, Wonion, Sité, WSD en WsBergh) worden aangeboden via een gemeenschappelijke website. We streven naar meer service voor de klant (vergroten zoekmogelijkheden, brede etalage en transparant woningaanbod, brede informatievoorziening), efficiencyvoordelen, markt- en managementinformatie over het gehele woningmarktgebied en een brede profilering.

**Geleverde prestaties op de prestatievelden  
1 september 2010 t/m 31 augustus 2014**

**Cijfer**

Resultaten evaluatie 'Thuis in de Achterhoek... 2 jaar later':

Medewerkers ervaren TidA als positief. Het is transparant voor de klant, die kan zelf zien op welke plek hij eindigt. Het systeem is gebruiksvriendelijk en interactief. De klant die niet met de digitale werkwijze om kan gaan wordt geholpen.

- TidA heeft een grote naamsbekendheid en klanten zijn zeer tevreden over de website en het systeem. Inschrijven, zoeken en reageren op woningen wordt als makkelijk ervaren. De centrale website vergroot de vindbaarheid voor belangstellenden.
- Kostenbesparing TidA door niet meer adverteren in de krant, de kortere doorlooptijd van het verhuurproces, centrale afhandeling van inschrijvingen. Er is meer overleg noodzakelijk i.v.m. de samenwerking. Bundelen van kennis en kunde leidt tot voordelen.
- TidA levert een grote bijdrage aan het samenwerken en samen profileren van de vijf wooncorporaties. Genereren van marktinformatie belangrijk om onze voorraad ook op termijn aan te laten sluiten bij de vraag.

**Keuzevrijheid voor doelgroepen**

We streven naar zoveel mogelijk keuzevrijheid voor onze doelgroepen. Uitzondering hierop is de toewijzing van nieuwbouwwoningen waarbij we in 2012 en 2013 minimeisen aan het inkomen stelden omdat we zien dat bij nieuwe huurders vaker dan gemiddeld huurachterstanden ontstaan. Dit botst met de uitgangspunten van TidA (zo weinig mogelijk regels, geen barrières en zo transparant mogelijk). In TidA verband is in mei 2014 besloten geen toewijzingsregels/eisen meer toe te passen behalve de spelregels die zijn vastgelegd in de spelregelnotitie. We lichten woningzoekenden uitdrukkelijk voor over de financiële risico's.

**Wachlijst en slaagkans**

Sinds 1 maart 2012 binnen de Achterhoekse Corporaties hun woningen aan via gezamenlijk woonruimteverdeelsysteem 'Thuis in de Achterhoek'. De cijfers over wachttijd en slaagkans voor en na invoering van TidA zijn niet 1 op 1 vergelijkbaar.

Jaar	Reactiegraad	Benodigde inschrijftijd	Wachttijd
2010	19,1	Onbekend	n.v.t.
2011	11	2 jaar en 2 maanden	n.v.t.
2012	23	2,1 jaar	0,2 jaar
2013	16	1,8 jaar	0,5 jaar
2014	14	1,7 jaar	0,5 jaar

Reactiegraad is het gemiddelde aantal reacties op vrijkomende woningen geadvertiseerd in het aanbodmodel, loting of direct wonen module. Betreft gewogen gemiddelde. Benodigde inschrijftijd is het

Inschrijftijd is de tijd van inschrijfdatum tot huurcontract getekend (en niet t/m), weergave in aantal jaren met één decimaal. Wachttijd is de tijd van datum eerste reactie tot huurcontract getekend (en niet t/m).

**Leegstand**

We streven naar aansluitende verhuur en de maximale huurdering (met uitzondering van derving als gevolg van beleidskeuzes) ligt op 0,5% van de jaarhuur.

Jaar	Leegstand	Leegstand als gevolg beleidskeuzes	Totaal
2010	43 woningen niet aansluitend verhuurd en 36 woningen leegstand door beleidskeuzes (sloop, verkoop)		
2011	0,32%	1,38%	1,70%
2012	0,26%	0,82%	1,08%
2013	0,28%	0,25%	0,53%
2014	0,50%	0,70%	1,2%



Geleverde prestaties op de prestatievelen 1 september 2010 t/m 31 augustus 2014					Cijfer																								
<p>We namen afgelopen jaren verschillende maatregelen om de doorlooptijd van het verhuur/ mutatieproces zoveel mogelijk te bekorten zoals:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- het onderbrengen van het proces in een Workflow in Itrix;</li> <li>- automatisering aanbiedingsproces door komst Thuis in de Achterhoek;</li> <li>- verbeteren van de samenwerking tussen mutatieopzichter en verhuurmedewerker, waardoor betere afstemming en uitwisseling van gegevens plaatsvindt.</li> </ul>																													
<b>1.3 Betaalbaarheid en huurprijsbeleid</b>																													
<p><b>Kernvoorraadbeleid</b> In 2010 werd onze portefeuillestrategie vastgesteld. Daarin werd vastgelegd hoe de omvang en samenstelling van onze woningvoorraad er in 2025 moet uit zien (blz. 12 Eindrapportage Strategisch Marktbeleid). Vervolgens stelden wij de strategieën op complexniveau vast en toetsen het resultaat aan de wensportefeuille. De opgaven (sloop, investeringen woonkwaliteit, energetisch, etc.) werden geborgd in de financiële meerjarenbegroting en de meerjaren onderhoudsbegroting (zie onder punt 3 en 4 van deze tabel). In juli 2014 werd een nieuw SMB vastgesteld door de Raad.</p>																													
<p><b>Huurprijsbeleid</b> Primair zijn wij er voor de huisvesting van huishoudens met een inkomen tot € 34.085 (prijspeil 1 januari 2012). We kiezen er bewust voor om onze huurprijzen onder de aftoppingsgrenzen voor de huurtoeslag te houden en (in principe) niet te investeren in de bouw van dure huurwoningen.</p>																													
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Huurprijsklasse</th> <th>Doelstelling huurbeleid 2012 - 2016</th> <th>Stand 31-12- 2011</th> <th>Stand augustus 2014</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>&lt; € 389,05</td> <td>5% - 10%</td> <td>12,6%</td> <td>9,2%</td> </tr> <tr> <td>&gt; € 389,05 - &lt; € 566,82</td> <td>60% - 65%</td> <td>80,1%</td> <td>77,6%</td> </tr> <tr> <td>&gt; € 566,82 - &lt; € 596,75</td> <td>10% - 15%</td> <td>1,3%</td> <td>3%</td> </tr> <tr> <td>&gt; € 596,75 - &lt; 699,48</td> <td>15% - 20%</td> <td>5,5%</td> <td>9,6%</td> </tr> <tr> <td>&gt; 699,48</td> <td>0%</td> <td>0,5%</td> <td>0,5%</td> </tr> </tbody> </table>					Huurprijsklasse	Doelstelling huurbeleid 2012 - 2016	Stand 31-12- 2011	Stand augustus 2014	< € 389,05	5% - 10%	12,6%	9,2%	> € 389,05 - < € 566,82	60% - 65%	80,1%	77,6%	> € 566,82 - < € 596,75	10% - 15%	1,3%	3%	> € 596,75 - < 699,48	15% - 20%	5,5%	9,6%	> 699,48	0%	0,5%	0,5%	
Huurprijsklasse	Doelstelling huurbeleid 2012 - 2016	Stand 31-12- 2011	Stand augustus 2014																										
< € 389,05	5% - 10%	12,6%	9,2%																										
> € 389,05 - < € 566,82	60% - 65%	80,1%	77,6%																										
> € 566,82 - < € 596,75	10% - 15%	1,3%	3%																										
> € 596,75 - < 699,48	15% - 20%	5,5%	9,6%																										
> 699,48	0%	0,5%	0,5%																										
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Gemiddelde streefhuur in % van de maximaal redelijke huur</th> <th>Stand 31-12- 2011</th> <th>Stand maart 2014</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>67%</td> <td>58,4%</td> <td>60,4%</td> </tr> </tbody> </table>					Gemiddelde streefhuur in % van de maximaal redelijke huur	Stand 31-12- 2011	Stand maart 2014	67%	58,4%	60,4%																			
Gemiddelde streefhuur in % van de maximaal redelijke huur	Stand 31-12- 2011	Stand maart 2014																											
67%	58,4%	60,4%																											
<p><b>Inkomensafhankelijke huurverhoging</b> Huishoudens met een inkomen tot €33.614: huurverhoging waarbij we <u>aftoppen op de streefhuur</u>. Huishoudens met een inkomen &gt; € 33.614: huurverhoging tot (verhoogde) streefhuur van 80% max. redelijk en hard aftoppen op huurtoeslaggrens.</p>																													
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Huurverhoging</th> <th>2013</th> <th>2014</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Huurverhoging tot 4%</td> <td>81,1% huurders</td> <td>83,7% huurders</td> </tr> <tr> <td>Huurverhoging tot 4,5%</td> <td>9,7% huurders</td> <td>8,1% huurders</td> </tr> <tr> <td>Huurverhoging tot 6,5%</td> <td>9,2% huurders</td> <td>8,2% huurders</td> </tr> <tr> <td>Gemiddelde huurverhoging</td> <td>4,03%</td> <td>3,61%</td> </tr> <tr> <td>% Inkomensafhankelijke huurverhoging afgezet tegen totale huurverhoging</td> <td>29%</td> <td>27%</td> </tr> </tbody> </table>					Huurverhoging	2013	2014	Huurverhoging tot 4%	81,1% huurders	83,7% huurders	Huurverhoging tot 4,5%	9,7% huurders	8,1% huurders	Huurverhoging tot 6,5%	9,2% huurders	8,2% huurders	Gemiddelde huurverhoging	4,03%	3,61%	% Inkomensafhankelijke huurverhoging afgezet tegen totale huurverhoging	29%	27%							
Huurverhoging	2013	2014																											
Huurverhoging tot 4%	81,1% huurders	83,7% huurders																											
Huurverhoging tot 4,5%	9,7% huurders	8,1% huurders																											
Huurverhoging tot 6,5%	9,2% huurders	8,2% huurders																											
Gemiddelde huurverhoging	4,03%	3,61%																											
% Inkomensafhankelijke huurverhoging afgezet tegen totale huurverhoging	29%	27%																											
<p><b>Aanpak huurachterstanden</b> <i>Ontwikkeling huurachterstanden</i> We streven naar een maximaal huurachterstandspercentage van 0,65%. Deze norm is niet haalbaar in de huidige economische tijd en dient te worden bijgesteld.</p>																													
<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2010</th> <th>2011</th> <th>2012</th> <th>2013</th> <th>2014 t/m sept</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Achterstandspercentage totaal</td> <td>0,89 %</td> <td>1,31 %</td> <td>1,18 %</td> <td>1,22 %</td> <td>1,2%</td> </tr> <tr> <td>Achterstandspercentage onbeïnvloedbaar (WSNP en Stadsbankbetalers)</td> <td>-</td> <td>0,19 %</td> <td>0,21 %</td> <td>0,32 %</td> <td>0,2%</td> </tr> <tr> <td>Achterstandspercentage</td> <td>-</td> <td>1,13</td> <td>0,97</td> <td>0,90</td> <td>1,0%</td> </tr> </tbody> </table>						2010	2011	2012	2013	2014 t/m sept	Achterstandspercentage totaal	0,89 %	1,31 %	1,18 %	1,22 %	1,2%	Achterstandspercentage onbeïnvloedbaar (WSNP en Stadsbankbetalers)	-	0,19 %	0,21 %	0,32 %	0,2%	Achterstandspercentage	-	1,13	0,97	0,90	1,0%	
	2010	2011	2012	2013	2014 t/m sept																								
Achterstandspercentage totaal	0,89 %	1,31 %	1,18 %	1,22 %	1,2%																								
Achterstandspercentage onbeïnvloedbaar (WSNP en Stadsbankbetalers)	-	0,19 %	0,21 %	0,32 %	0,2%																								
Achterstandspercentage	-	1,13	0,97	0,90	1,0%																								

**Geleverde prestaties op de prestatievelden  
1 september 2010 t/m 31 augustus 2014**

**Cijfer**

		%	%	%	
Aantal ontruimingsaanzeggingen	5	17	16	15	13
Aantal ontruimingen	5	5	7	8	7

De afgelopen jaren namen wij meerdere maatregelen om de huurachterstanden terug te dringen. De incassoprocedure is gewijzigd en ingekort, we uniformeerden incassodatums, ondernamen acties tegen zogenaamde slepers, intensiveerden de contacten met huurders door het invoeren van huisbezoeken, belrondes en gesprekken op kantoor. Sinds begin 2014 is het huurincassotraject gesplitst en handelt de subafdeling financiën de administratie af en is de afdeling Wonen verantwoordelijk voor de klantcontacten.

We zien dat er geen daling van het huurachterstandspercentage heeft plaats gevonden. We zijn echter blij dat er in de huidige economisch zware tijden geen stijging van de huurachterstanden plaatsvindt.

**Tweede kansbeleid**

Het maatschappelijk doel van Woningstichting Bergh is huisvesten, niet uitzetten en daadwerkelijk uitzetten in ieder geval te beperken tot de echt onvermijdelijke situaties. De essentie van het Laatste Kans Beleid is dat Woningstichting Bergh een bewoner een laatste kans geeft om een woning te (blijven) huren onder strikte voorwaarden en daarmee wordt dakloosheid voorkomen. De bewoner krijgt de gelegenheid om aan zijn/haar problematiek te werken en daar waar mogelijk op te lossen.

Het financieel doel met het bieden van een laatste kans is om zoveel mogelijk huurschuld betaald te krijgen en deze niet te laten oplopen met ontruimingskosten en mutatiekosten. Uit de evaluatie van het Laatste Kans Beleid is gebleken dat het ook financieel voordeel heeft om huurders in dezelfde woning een laatste kans te bieden. Op die manier worden kan de achterstand alsnog worden ingelopen, want uit cijfers van onze deurwaarder blijkt dat 90% van de vorderingen op vertrokken huurders niet meer kunnen worden geïnd.

	2011	2012	2013	2014 t/m sept
Aantal laatste kanscontracten o.b.v.				
- 't Pact (dakloze)	1	1	0	0
- Zorgnetwerk	1	0	0	0
- Ontruimingvonnis	4	7	6	7
Totaal	6	8	6	7
Waarvan				
- Succesvol afgerond	5	2	1	0
- Ontbonden	1	1	0	2
- Huurovereenkomst opgezegd door huurder	-	3	1	0

We concluderen dat het maatschappelijk resultaat groot is. Er wordt voorkomen dat een huishouden dakloos wordt en tevens wordt de problematiek aangepakt. Bij 17 van de 20 huishoudens met een laatste kans in de jaren 2011 – 2013 kwam er een oplossing voor de financiële situatie. Van de huurders met een laatste kans heeft 35% de gehele betaalachterstand voldaan. Van de huurders zonder een laatste kans is dit maar 13%.

**2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen**

**7**

**Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte**

*Uitvoeringsplan Wonen, Welzijn, Zorg*

De gemeente Montferland heeft de ambitie dat mensen zolang mogelijk in hun eigen woonomgeving kunnen blijven wonen als zij dat willen. Ze wil daarom een woonservicegebied in 's-Heerenberg als Didam realiseren. Er is een beperkte opgave wat betreft intramurale plaatsen en verzorgd wonen. Er is wel een grote opgave voor levensloopgeschikte- en nultredenwoningen. Om aan de forse opgave te voldoen wil de gemeente ook eengezinswoningen aanpassen en geschikter maken voor ouderen en mensen met een functiebeperking. In 2011 werd het Uitvoeringsplan Woonservicegebieden vastgesteld.

De Stuurgroep Wonen, Zorg, Welzijn al lang niet meer bij elkaar gekomen. Als partners hebben wij meerdere pogingen gedaan om de stuurgroep op de juiste manier te positioneren, zodat de geformeerde werkgroepen besluiten voorleggen aan de stuurgroep en zij de synergie bewaken. Helaas handelt de gemeente al dan niet samen met zorgpartijen zeer naar binnen gekeerd en zijn de inspanningen bij de gemeente vooral gericht op de formele stappen in het invoeringsproces van de nieuwe WMO. Hierdoor heeft de stuurgroep feitelijk geen rol meer vervuld en informeert de gemeente ons achteraf over besluitvorming, etc. Inmiddels heeft ze hiervoor een nieuwsbrief ingesteld.

Geleverde prestaties op de prestatievelen 1 september 2010 t/m 31 augustus 2014	Cijfer
<p><i>Thuis in Montferland</i> In het kader van het Uitvoeringsplan Wonen, Welzijn, Zorg startten de gemeente i.s.m. instellingen voor zorg en welzijn en woningcorporaties het project 'Thuis in Montferland'. Dit project heeft als doel om inwoners van de gemeente Montferland te stimuleren om vroegtijdig aanpassingen in hun woningen te doen die het mogelijk maken langer zelfstandig te wonen. In een jaar tijd (tot 1 oktober 2013) zijn er 92 subsidies verstrekt. Als gevolg van de belangstelling is de bodem van het oorspronkelijk beschikbaar gestelde budget in zicht. Er is een analyse gemaakt van de verstrekte subsidies waaruit blijkt dat er een ruime spreiding is van toegekende bedragen, variërend van kleine bedragen tot maximaal € 100 tot het maximale subsidiebedrag van € 750,-.</p> <p><i>Woningaanpassing 55- plussers</i> Voor huurders ouder dan 55 jaar die tot de primaire doelgroep behoren is het onder voorwaarden mogelijk om kleine woningaanpassingen te laten uitvoeren tegen huurverhoging (mits de voorziening niet in aanmerking komt voor subsidiëring vanuit de WMO). Hoewel de behoefte door partners in het project Thuis in Montferland werd aangegeven, hebben hiervan tot nu toe geen huurders gebruik gemaakt.</p> <p>Daarnaast realiseren wij bij badkamer renovatie (indien mogelijk) standaard een tweede toilet op de verdieping.</p> <p><i>Overig</i> Uit de evaluatie na oplevering nieuwbouw Klinkerhof (2010) bleek dat veel dubbele kosten gemaakt waren om de woningen aan te passen in het kader van de WMO. Bij onze zorgappartementen aan de Zeddamseweg (2014) stemden wij op voorhand met de gemeente de noodzakelijke WMO maatregelen af waardoor we bespaarden op de kosten.</p> <p>Wij geven financiële ondersteuning aan woonzorgcomplex de Averhof in Beek, zodat bewoners elkaar kunnen blijven ontmoeten. In de Klinkerhof realiseerden wij een gemeenschappelijke ruimte voor bewoners.</p>	
<p><b>Personen met een (lichamelijke, psychiatrische of verstandelijke) beperking</b></p> <p><i>'t Pact</i> Tot medio 2013 waren afspraken over toewijzing van woningen aan personen met een beperking of andere bijzondere doelgroepen vastgelegd in een samenwerkingsverband binnen de Achterhoek, 't Pact genaamd. Op basis van deze afspraken huisvestten wij minimaal 1 persoon per jaar, die werd voorgedragen door de coördinator van dit project. Bij de evaluatie bleek dat zorginstellingen de corporaties ook rechtstreeks benaderden voor huisvesting van de bijzondere doelgroepen. Er is daarom besloten dat elke corporaties zijn afspraken met zorgpartijen gestand houdt en dat een coördinatie via 't Pact niet meer noodzakelijk is. Wij zetten de in 't Pact gemaakte afspraak voort, om jaarlijks minimaal één persoon, voorgedragen door een zorgpartij, te huisvesten. Er zijn echter weinig instellingen die ons benaderen. Dat heeft er waarschijnlijk mee te maken dat Doetinchem is de centrum gemeente voor het opvangen/ huisvesten van personen met een beperking. Het totale aantal toewijzingen aan deze doelgroepen in de Achterhoek wordt gemonitord door Thuis in de Achterhoek, ons gezamenlijk toewijzingssysteem. Zij bewaken of de huisvesting van deze doelgroepen niet een te groot beslag legt op de vrijkomende voorraad.</p> <p><i>Benedendorpstraat 20C</i> Aan de Benedendorpstraat verhuren wij 12 appartementen, een gemeenschappelijke ruimte en kantoorruimte aan Stichting De Lichtenvoorde. Ze bieden (jong-) volwassenen met autisme de kans te wonen en trainen naar meer zelfstandigheid.</p> <p><i>Noodtel Willy (crisisopvang jongeren)</i> Wij verhuurden dit voormalig hotel aan Stichting de Lichtenvoorde die hier jongeren in een crisissituatie opvang. De huurovereenkomst werd door Stichting De Lichtenvoorde begin 2014 beëindigd, vanwege veranderingen in vergoeding van de kosten in de zorginfrastructuur.</p> <p><i>Zorgappartementen met Estinea</i> Wanneer wij van een van onze partners een verzoek krijgen m.b.t. de huisvesting van bijzondere groepen onderzoeken wij de mogelijkheden om te komen tot passende huisvesting. Samen met Estinea ontwikkelen wij 15 huurappartementen, 2 gemeenschappelijke ruimtes en 1 kantoorruimte. In deze woonvoorziening huisvest Estinea mensen met een verstandelijke beperking en biedt zij dagbesteding aan. De oplevering is gepland eind 2014. Wij zijn heel blij een zorgpartij gevonden te hebben die samen met ons voor huisvesting van deze doelgroep wil zorgen.</p>	
<p><b>Overige huishoudens die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen</b></p>	

<b>Geleverde prestaties op de prestatievelden 1 september 2010 t/m 31 augustus 2014</b>	<b>Cijfer</b>
---	---------------

**Zorgnetwerk**  
 Huurders die bereid zijn hun problemen aan te pakken ondersteunen wij bij het vinden van begeleiding in samenwerking met het zorgnetwerk.

- In 2012 bespraken wij dertig huurders. Voorafgaand aan het sluiten van acht laatste kanscontracten is overleg geweest met het sociaal netwerk. In onze flats wonen in verhouding meer huurders die ondersteuning ontvangen, we zien dat het aantal gevallen zware overlast sterk is teruggelopen.
- In 2013 bespraken wij 35 huurders in het zorgnetwerk, waarvan 14 naar aanleiding van een huurachterstand. Medewerkers volgden een cursus/ training om beter om te gaan met huurders met (psychiatrische problemen).
- In 2014 bespraken wij in 5 overleggen 31 huurders.

Zie onder punt 1 Tweede Kansbeleid.

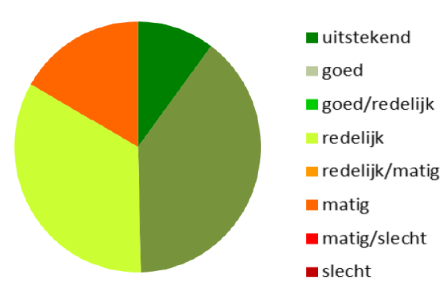
<b>3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer</b>	<b>9</b>
---	----------

**Woningkwaliteit**  
 Wij differentiëren ons (bestaande) woningaanbod (nog) niet op de onderhoudskwaliteit en uitrustingsniveau van de woning.

Binnen het standaardprogramma van eisen voor nieuwbouwwoningen maken we onderscheid in uitrustingsniveau en huurprijs. In praktijk zagen we dat we de huurprijzen van onze nieuwbouw overwegend op of net onder de Huurtoeslaggrens in de markt zetten. In 2014 stelden we een nieuw standaard programma van eisen op voor een levensloopbestendige woning met een huurprijs op de aftoppingsgrens drie- en meerpersoonshuishoudens, die voldoet aan onze financiële randvoorwaarden en energie-ambitie.

**Conditie en onderhoudstoestand**  
**Conditiemeting**  
 Uit uitgevoerde conditiemeting door ABT (oktober 2013) blijkt:  
 De algehele kwaliteit van de woningvoorraad van Woningstichting Bergh is als redelijk tot goed te kwalificeren. Er zijn weinig tot geen serieuze klachten geregistreerd. Er zijn nauwelijks situaties aangetroffen met een conditie slechter dan 3. In een aantal woningen uit de jaren '80 is het interieur gedateerd. De belangrijke kostendragers zoals schilderwerk en cv-ketels verkeren in een goede staat van onderhoud.

Op basis van de ervaringen van ABT bij andere woningcorporaties komt ABT tot de volgende vaststelling: *In het algemeen kan worden gesteld dat de woningvoorraad van Woningstichting Bergh er relatief 'goed' bij staat.*



**Investerings planmatig onderhoud**

Jaar	investering
2010	€ 1.942.782
2011	€ 2.122.637
2012	€ 2.065.493
2013	€ 1.701.156
2014	€ 1.418.011
*	1.418.011

\* Uitgegeven en onderhanden werk t/m 31 augustus 2014. In de begrotingen van de verschillende jaren staat een overzicht van de ondernomen activiteiten.

Geleverde prestaties op de prestatievelden 1 september 2010 t/m 31 augustus 2014	Cijfer
<p>In het kader van het Gelders Impulsplan halen wij het onderhoud van 137 woningen naar voren en voeren dit uit in 2014 en 2015. De woningen maken hiermee een labelsprong van C naar A. In totaal halen wij € 1,7 miljoen aan investeringen naar voren. We ontvangen een subsidie van € 1,1 miljoen.</p>	
<p><b>Terugdringen woonlasten</b> Wij zetten in op het terugdringen van de woonlasten door de bouw van zeer energiezuinige woningen en de verduurzaming van onze bestaande woningvoorraad.</p> <p><b>Energie monitoring energiezuinige nieuwbouwwoningen</b> Doelstelling:  <ul style="list-style-type: none"> <li>- We maken bewoners bewust van hun energieverbruik en hoe ze dit kunnen beïnvloeden.</li> <li>- Het doel van deze metingen is om te beoordelen of de beoogde besparing wordt behaald zonder dat dit ten koste gaat van het binnenklimaat c.q. het comfort.</li> </ul> </p> <p>Deze vraag kunnen wij pas echt beantwoorden als al onze zeer energiezuinige/ neutrale woningen zijn geëvalueerd. De resultaten van het tussentijds monitoren zijn als volgt.</p> <p><i>Steegseweg Beek</i> <a href="http://www.youtube.com/watch?v=9VRQB_WhETE">http://www.youtube.com/watch?v=9VRQB_WhETE</a> De besparingsdoelstelling voor alle woningen is op 10% gezet. De straat die op 31 maart 2014 de meeste energie bespaarde kreeg een barbecuefeest. Resultaat: 7 huurders hebben de bespaardoelstelling gehaald (54% van de deelnemers), de winnaar heeft 59% bespaard t.o.v. het vastgestelde gebouwgebonden referentieverbruik en ontving een dinercheque.</p> <p>In 2012 zijn alle bewoners bezocht en zij gaven wonen in een PassiefHuis een ruime voldoende. De woning is geluidsarm, het energieverbruik is laag en de thermostaat wordt nauwelijks gebruikt. De binnentemperatuur is te hoog in zomerse perioden. Wij brachten daarom o.a. screens aan en een aparte temperatuurregelaar voor de slaapkamer beneden. Eind 2014 afronding monitoringstraject.</p> <p><i>Energiesprong Montferland</i> Doelstelling Delweg en Plantsoensingel Middel: energiebesparing 60% t.o.v. nieuwbouwwoning EPC 0,6 Doelstelling Plantsoensingel Noord en Heuvelstraat: energiebesparing 80% t.o.v. nieuwbouwwoning EPC 0,6. Inmiddels heeft een eerste enquête plaatsgevonden onder bewoners. Naar aanleiding van de enquête informeerden wij bewoners extra over veelgestelde vragen m.b.t. ventilatie en verwarming, voerden wij aanvulden testen uit in de woning en verhielpen wij praktische gebreken.</p> <p>De woningen worden gedurende 3 jaar continue gemonitord. De startbijeenkomsten hebben plaatsgevonden en de energiedisplays zijn begin 2014 geplaatst. Uit de tussentijdse rapportage voorjaar 2014 bleek dat bewonersgedrag (thermostaat, ramen verdieping) van grote invloed zijn op de te behalen besparing. Er is meer gas verbruikt dan aan bewoners gecommuniceerd. Daartegenover staat dat het elektraverbruik lager ligt waardoor bewoners bij de huidige energieprijzen op dezelfde of lagere kosten komen dan gecommuniceerd (het betreft eerste resultaat metingen, geen harde conclusie).</p> <p><i>Sportveld Kilder</i> Uit de eerste tussentijdse metingen lijkt zowel het gas als het energieverbruik laag in verhouding met de landelijke kengetallen.</p> <p><b>Bestaande voorraad</b> Wij maken bewoners bewust van de mogelijkheden te besparen op hun energieverbruik.</p> <p><i>Watchers voor nieuwe huurders</i> In 2013 ontvingen 31 bewoners de Wattcher. Uit een enquête blijkt dat 65% van de bewoners aangaven zich bewuster te zijn geworden van hun energieverbruik en hun gedrag te hebben aangepast: zij gingen de wasdroger alleen gebruiken als die vol was, haalden de telefoonoplader uit het stopcontact als de telefoon vol was, zij deden in het vervolg gekookt water in een thermosfles, zodat de waterkoker niet voor elk kopje aangezet hoefde worden, de haren gewon lieten drogen in plaats van het gebruik van de föhn. Ook werd opgemerkt dat de wasdroger minder werd gebruikt, alleen voor het drogen van handdoeken.</p> <p><i>Watchers voor bestaande huurders</i> We geven sinds maart 2014 Wattchers uit aan zittende huurders. Een huurder die al langer woont kan zijn historisch verbruik invoeren en kan direct zien wat hij gebruikt. Het is de bedoeling om minimaal 20 Wattchers in bruikleen te geven. Eind tweede tertiaal hadden wij 10 Wattchers in bruikleen, waarvan 2 op verzoek van de bewoners.</p>	

**Kwaliteit dienstverlening  
KWH-Meting**

Onderdeel	2012	2013	2014 score 2 <sup>de</sup> tertiaal
Bereikbaarheid	8,0	7,9	7,4
Communicatie en informatie	7,1	7,8	7,4
Woning zoeken	8,3	8,5	8,2
Nieuwe woning	8,6	8,4	8,0
Huur opzeggen	8,5	8,4	7,9
Reparaties	8,2	7,8	8,3
Onderhoud	7,2	7,6	8,5
Klachten behandelen	6,1	6,6	n.v.t.
Gemiddelde score	7,8	7,9	7,9

In 2012 einde we op een 84<sup>e</sup> plaats in de KWH Prestatie-Index. In 2013 zijn we gestegen naar de 15<sup>de</sup> plaats. In 2012 is de systematiek van het KWH gewijzigd waardoor de resultaten uit 2011 niet in bovenstaande tabel opgenomen kan worden. In 2011 scoorden we gemiddeld een 7,9 (gelijk aan de score uit 2009 en 2010).

De score zag er als volgt uit:

Onderdeel	2011	Onderdeel	2010
Corporatie bezoeken	7,9	Woning verlaten	9
Woningzoeken	7,7	Woning onderhoud	7,8
Woning betrekken	8,1	Corporatie bellen	7,5
Huur betalen	8,2	Klachtafhandeling	6,8
Reparatie uitvoeren	7,8		

**Klantreizen**

*Verhuur- en mutatieproces*

In het kader van het cultuurtraject is een klantreis gemaakt door het verhuur- en mutatieproces. Er is samen met enkele klanten gekeken naar de verschillende processtappen. De klanten waren minder tevreden over:

- De bedenktijd van de klant van 3 dagen om de woning na aanbieding te accepteren of af te wijzen;
- Het samenvallen van eindcontrole en oplevering woning door de mutatieopzichter aan de nieuwe huurder.

Op basis hiervan hebben we:

We hebben hier het volgende mee gedaan:

- een schriftelijke enquête uitgevoerd onder 54 nieuwe huurders. Hieruit bleek dat het overgrote deel van de kandidaat huurders geen moeite had met de bedenktijd van 3 dagen (83%);
- een afweging gemaakt om de eindinspectie los te koppelen van de oplevering. We besloten dit niet te doen vanwege de extra tijdsinvestering, doordat er dan 2 maal iemand naar de woning moet. De medewerkers herkennen dit niet en krijgen hierover geen klachten of opmerkingen.
- We stelden samen een kwaliteitsniveau vast voor oplevering van mutatiewoningen.

*Reparatieverzoeken*

In kaart brengen van het klantreis proces voor een reparatie aan de huurwoning vanaf constatering gebrek

tot en met oplossing/hazorg. Hierbij aangegeven per stap:

1. hoe deze door de klant wordt beleefd
2. verbeterpunten
3. te nemen acties

Enkele conclusies:

Opvallend was dat bellen op dit moment de voorkeur heeft. In tegenstelling tot andere kanalen levert dit in de ogen van de klanten meer op. Ze krijgen meteen een reactie. Huurders stellen het op prijs stellen als er controle werd gedaan op het gerepareerde of na uitvoering van onderhoud, in de vorm van bijvoorbeeld een telefoontje of een kort bezoek (in geval van groot onderhoud).

**Geleverde prestaties op de prestatievelen  
1 september 2010 t/m 31 augustus 2014**

**Cijfer**

Verbeteracties die wij o.a. uitvoerden:

- Aanpassen webformulieren, instellen autoreply, werkafspraken omtrent afhandeling mail, verwachtingen managen via klantportaal.

**Visie op dienstverlening**

Wie is onze klant, hoe willen wij de klant omgaan en welke plek neemt onze klant in onze werk. In januari 2014 startte een werkgroep met het ontwikkelen van de klantvisie. We hielden intern overleg en organiseerden een SenseStorm voor meerdere groepen: huurders, belanghebbenden, medewerkers en onafhankelijke personen. We haalden klantwaarden en de positionering voor de dienstverlening op. We vertaalden dit in visie op de klant en een visie op dienstverlening. Deze vertaald in doelen en voorstel voor implementatie. In oktober wordt deze behandeld door MT.

**Belanghebbendenbijeenkomst**

In 2011 hielden wij onze eerste belanghebbendenbijeenkomst en vroegen wij de belanghebbenden of wij de juiste dingen doen en deze dingen goed doen. Onze belanghebbenden vonden onze uitgezette koers de juiste en herkenden zich in de opgaven die wij voor onszelf zien. Per onderwerp benoemden wij de inbreng van belanghebbenden, de boodschap aan ons en wat wij met deze inbreng gaan doen. Jaarlijks ontvangen de belanghebbenden een up-date door middel van een belanghebbendenbrief. Hierin blikken we terug op onze toezeggingen en onze prestaties. Op 16 oktober 2014 houden wij, zoals in 2011 toegezegd, onze tweede belanghebbendenbijeenkomst. We gaan op ludieke wijze met onze belanghebbenden in gesprek over onze legitimatie, de veranderingen in het maatschappelijk middenveld en op welke wijze wij door samenwerking toch onze doelen kunnen blijven verwezenlijken.

**Belanghebbendenbeleid en enquête**

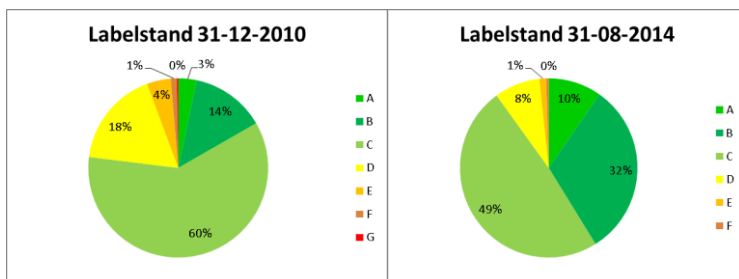
In 2013 stelden wij ons belanghebbendenbeleid op en vroegen onze belanghebbenden wat zij vonden van de wijze waarop wij communiceren en hen betrekken. De resultaten zijn weergegeven in onderstaande tabel. De resultaten worden gepresenteerd aan de belanghebbenden en gebruikt om met hen hierover het gesprek aan te gaan.

Onderdeel	Onvol- doende	Rede- lijk	Goed	Zeer goed	Boven verwach- ting	Geen mening
WsB gaat actief de dialoog aan		12%	40%	44%	4%	
WsB weet wat er speelt		16%	40%	36%	8%	4%
WsB betreft ons bij beleid en beheer	8%	8%	44%	36%		4%
WsB ondersteunt belanghebbenden bij het bevorderen van de leefbaarheid in wijken en buurten	4%	4%	56%	20%	8%	8%
WsB schakelt ons waar nodig tijdig en adequaat in		13%	48%	30%	4%	5%
WsB informeert ons helder en concreet over beleidskeuzes (koers), inzet middelen en resultaten en wat dit betekent voor het werkgebied		13%	52%	31%	4%	
WsB neemt ons serieus		9%	35%	56%		
WsB weet wat er speelt en waar de opgaven liggen		4%	70%	26%		

**Energie en duurzaamheid**

Ambitie: na 2014 hebben wij geen woningen met E, F en G-label meer in ons woningbezit (behoudens woningen met een beperkte levensduur < 2020). De energieprestaties van al onze nieuwbouwwoningen voldoen ruimschoots aan de wettelijke normen en vanaf 2014 realiseren wij alleen nog energieneutrale woningen. Wij onderschrijven de afspraken vastgelegd in het 'Antwoord aan de samenleving' waarin we streven naar het terugdringen van het gasverbruik met 20%.

Energielabel woningbezit:



Gemiddelde Energie-Index



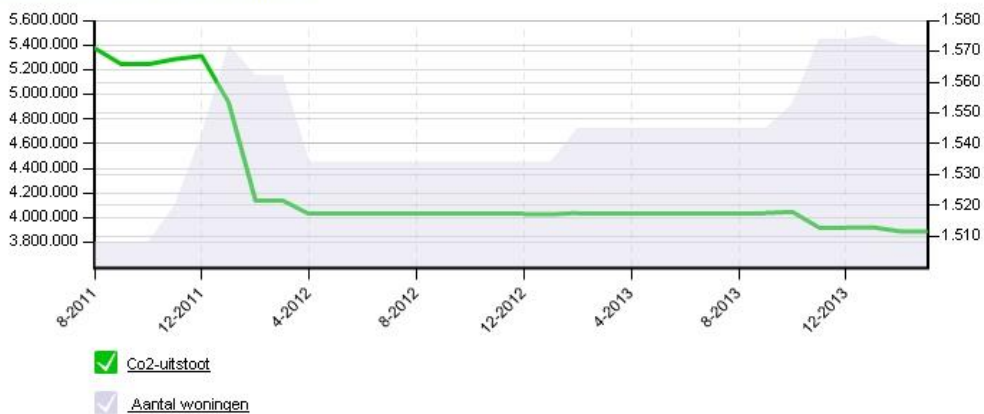
**Historisch overzicht gemiddeld EI**



31-08-2014: 1,32, per 1 juli heeft er een wijziging in de systematiek plaatsgevonden waardoor een aantal woningen zijn bijgesteld. Gemiddelde Energie-Index daalde van 1,31 naar 1,32.

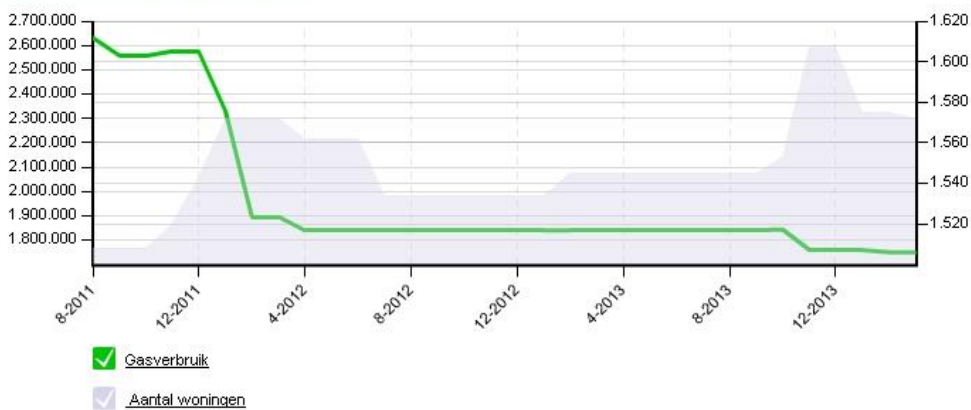
*Daling CO2 uitstoot: 22%*

**Historisch overzicht totale co2-uitstoot**



*Besparing gebouw gebonden gasverbruik: 32%.*

**Historisch overzicht totaal gasverbruik**



**Energie label nieuwbouw**

Geleverde prestaties op de prestatievelen 1 september 2010 t/m 31 augustus 2014							Cijfer
<p>Zie tabel onder punt 4. Investerings in vastgoed.</p> <p><b>Toepassen duurzame technieken</b>  <i>Duurzame materialen en technieken</i>            In basis zorgen wij voor zeer goed geïsoleerde woningen (rc 6-8 en triple glas). Daarnaast passen wij een of meerdere van de volgende onderdelen/ technieken toe: lage temperatuur verwarming, luchtwater warmtepomp, CO2 gestuurde ventilatie met zelfregelende roosters, zonnepanelen, douche wtw, WKO-installatie. Daar waar mogelijk gebruiken we duurzame en onderhoudsarme materialen.</p> <p>Bij de bouw van onze woningen aan Sportveld Kilder en de Plantsoensingel Noord hebben we Cradle to Cradle materialen toegepast.</p> <p><i>Design, Build &amp; Maintenance</i> <a href="http://www.youtube.com/watch?v=jPI8IPE8yIM">http://www.youtube.com/watch?v=jPI8IPE8yIM</a>            Om onze duurzaamheidsambities te realiseren zoeken we samen met consortia actief naar nieuwe ontwikkelingen. We maken gebruik van de aanbestedingsmethodiek Design, Build &amp; Maintain en dagen marktpartijen uit om binnen vooraf vastgestelde financiële kaders een zo duurzaam mogelijke invulling te geven aan onze vraag. Eind 2013 zijn we door Het Netwerk Conceptueel bouwen en energiesprong Platform 31 uitgeroepen tot '<b>Meest vernieuwde opdrachtgever</b>' in de markt. Bewoners en omwonenden worden actief betrokken bij de planvorming en krijgen inspraak in de ontwerpkeuze van de nieuw te ontwikkelen woningen.</p> <p><i>GPR</i>            Binnen de Stadsregio worden duurzaamheidsprestaties van gebouwen getoetst via de GPR-methodiek. Dit werd vastgelegd in het Groene Akkoord dat wij eind 2013 ondertekenden. Er werden drie nieuwbouw projecten getoetst en twee renovatie (bestaande woningvoorraad). Voor onze nieuwbouw (Sportveld Kilder en Plantsoensingel Midden) krijgen wij 3,5 ster en voor de woningen aan de Steegseweg 3 sterren. De renovatie van hat-woningen 1,5 ster en dakvervanging van eengezinswoningen 1 ster.</p> <p><i>NL Greenlabel</i>            Binnen het project Energiesprong Montferland richtten wij bij onze energieneutrale woningen de buitenruimte in volgens de richtlijnen van het NL Greenlabel (eerste integrale duurzaamheidslabel voor producten en diensten in de buitenruimte in Nederland. We ontvingen het eerste NL Greenlabel dat in Nederland is uitgegeven.</p> <p><b>Duurzame bedrijfsvoering</b>            We voeren duurzaamheid op de volgende wij door binnen onze bedrijfsvoering:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bedrijfsfietsen en fietsplan</li> <li>- Twee energiezuinige bedrijfsauto's, elektrische leaseauto en bussen op aardgas</li> <li>- Digitalisering jaarverslag, jaarkrant, begroting en brieven voor onze belanghebbenden</li> <li>- Chloorvrij FSC papier</li> </ul>							
<b>4. (Des)investerings in vastgoed</b>							<b>8</b>
<b>Nieuwbouw</b>							
Aantal	Woningtype	Huurklasse	Verkoop-prijs	Energie-label	Energie-Index	EPC	
<b>2010 (oplevering derde tertiaal)</b>							
<b>Klinkerhof 's-Heerenberg</b>							
30	Appartement met lift	38 duur, maar betaalbaar* en 2 duur		A	0,94		
2	Commerciële ruimte			A	0,94		
1	Gemeenschappelijke ruimte			A	0,94		
<b>Lengelseweg 's-Heerenberg</b> (Aanvalsplan Achterhoek Authentiek Anders, Groene Schop Award)							
15	Levensloopbestendige woningen	Duur maar betaalbaar		A+	0,67	0,4	
<b>2011</b>							
<b>Steegseweg Beek</b> (Passief Bouwen Award, eerste Passief Huis in sociale huursector) <a href="http://www.youtube.com/watch?v=uS_kh2kDJqM">http://www.youtube.com/watch?v=uS_kh2kDJqM</a>							
8	eengezinswoningen		Koopgarant (tot € 172.000)	A+			
5	Eengezinswoningen	Duur, maar betaalbaar		A+	0,67		
8	Levensloopgeschikte	Duur, maar		A+	0,68		

Geleverde prestaties op de prestatievelden 1 september 2010 t/m 31 augustus 2014							Cijfer
	woningen	betaalbaar					
<b>Pastoor van Angerenstraat Beek</b>							
4	Levensloopgeschikte woningen	1 duur, 3 duur maar betaalbaar		A+	0,66	0,4	
<b>Jacob Reviusstraat Zeddam</b>							
4	Levensloopbestendige woningen	1 duur, 3 duur maar betaalbaar		A+	0,66	0,4	
<b>2012</b>							
<b>Delweg Zeddam</b> (Energiesprong Montferland)							
3	Levensloopbestendige woningen	Duur, maar betaalbaar		A++	0,36	0,24	
5	Eengezinswoningen	Duur, maar betaalbaar		A++	0,36	0,24	
3	Eengezinswoningen		Koopgarant (gem € 173.600)	A++	0,36	0,24	
<b>2013</b>							
<b>Plantsoensingel Midden 's-Heerenberg</b> (Energiesprong Montferland) <a href="http://www.youtube.com/watch?v=jP8IPE8yIM">http://www.youtube.com/watch?v=jP8IPE8yIM</a>							
4	Levensloopbestendige woning	Duur, maar betaalbaar		A++	0,45	0,24	
10	Eengezinswoning	Duur, maar betaalbaar		A++	0,45	0,24	
4	eengezinswoning		Koopgarant ( gem. € 184.000)	A++	0,45	0,24	
<b>Plantsoensingel Noord 's-Heerenberg</b> (Energiesprong Montferland)							
4	Levensloopbestendige woningen	Duur, maar betaalbaar		A++	0,25	0,0	
14	Eengezinswoningen	Duur, maar betaalbaar		A++	0,25	0,0	
<b>Heuvelstraat Stokkum</b> (Energiesprong Montferland)							
4	Levensloopbestendige woningen	Duur, maar betaalbaar		A++	0,25	0,0	
<b>Sportveld Kilder</b>							
5	Levensloopbestendige woningen	Duur, maar betaalbaar		A+	0,6	0,4	
7	Eengezinswoningen	Duur, maar betaalbaar		A++	0,31	0,0	
<b>Molenpoortstaete 's-Heerenberg</b> (als achtervang overgenomen van aannemer zodat bouw doorging en openbare ruimte op strategische locatie in centrum ingericht kon worden)							
8	Appartementen	Middelduur		A	0,86		
<b>Stadspark 's-Heerenberg</b> (turnkey overname projectontwikkelaar)							
8	Eengezinswoningen	Duur, maar betaalbaar		A++		0,4	
6	Levensloopbestendige woningen	Duur, maar betaalbaar		A++		0,4	
<b>Geplande opleveringen derde tertiaal 2014</b>							
<b>Op den Brand/ Kellenstraat</b> (locatie in oude centrum, door historisch karakter bouw kan energieambitie niet gehaald worden.)							
3	Eengezinswoningen	Duur, maar betaalbaar		A+	-	0,43	
<b>Zeddamseweg 13-19</b> (zorgappartementen voor Estinea. In verband bijzondere doelgroep in overleg met zorgpartij gekozen voor eenvoudige en gebruiksvriendelijke basisinstallatie)							
15	Zorgappartementen	Duur, maar betaalbaar		A+	-	0,6	
* Duur maar betaalbaar: huurprijzen tussen > € 596,75 - < 699,48							
<b>Sloop</b>							
Jaar	Geprognotiseerde sloop SMB 2010	Aantal gesloopt	Woningtype	Bijzonderheden			
2010	8	8	HAT-woningen in	Voormalig senioren woningen.			

Geleverde prestaties op de prestatievelen 1 september 2010 t/m 31 augustus 2014					Cijfer
			Beek en Zeddam		
2011	22	10	Eengezinswoningen Delweg Zeddam	Asbesthoudend.	
2012	22	34	Eengezinswoningen Plantsoensingels 's- Heerenberg	Asbesthoudend. In het kader van dit project saneerde wij bij een particuliere en een aangrenzende huurwoning de asbest, vernieuwde de schil van de woningen en verkochten de huurwoning.	
2013	-	5	Winkelruimte met bovenwoningen Zeddamseweg 13 - 19	Strategisch locatie centrum in centrum. Omdat het geen regulier bezit betrof niet meegenomen in SMB 2010.	
2014	Zie tabel geplande herontwikke- ling	1	Winkelruimte locatie Op den Brand/ Kellenstraat	Locatie historisch centrum. Betreft geen regulier bezit, niet meegenomen in SMB 2010.	
<b>Geplande herontwikkeling</b>					
Jaar	Geprognostiseerde sloop SMB 2010	Woningtype	Bijzonderheden		
2014	4	Eengezinswoningen	Heroverweging i.v.m. nieuwe SMB (populaire kleine betaalbare woningen). Geen planvorming.		
2015	10	Eengezinswoningen	In 2012 overleg met bewoners Graaf Hendrikstraat en Pastoor ter Rielestraat (Braamt). Op verzoek bewoners besluitvorming over sloop/ renovatie en verkoop tot 2015. Totaal aantal woningen 21.		
	11	Eengezinswoningen	Haalbaarheidsonderzoek loopt in combinatie oude seniorenwoningen Grote Nekkum, waarbij gehele Touwslagerbaan wordt meegenomen in hbo.		
2016	7	Eengezinswoningen	Heroverweging i.v.m. nieuwe SMB (populaire kleine betaalbare woningen)		
	3	Eengezinswoning en 2 hat-eenheden	Heroverweging i.v.m. nieuwe SMB.		
	2	Seniorenwoningen	In combinatie met 10 seniorenwoningen in 2017		
2017	10	Seniorenwoningen	Schoolstraat en Victor de Stuerstraat. Geen acties uitgevoerd.		
2018 en verder wel opgenomen in begroting, maar nog niets in voorbereiding.					
<b>Aankoop</b>					
In 2011 kochten wij een woning ten behoeve van de herontwikkeling van de Plantsoensingels in 's-Heerenberg.					
<b>Toevoegingen</b>					
In 2012 voegden wij een middeldure huurwoning toe aan onze woningvoorraad t.b.v. herstructurering Plantsoensingel.					
<b>Overige</b>					
In het verleden kochten wij de locatie Kerkwijk aan. Het bestemmingsplan is gewijzigd en in het derde kwartaal 2014 starten wij met de asbest sanering en sloop van de bebouwing. Naar verwachting start de verkoop van 9 bouwrijpe eind 2014/ begin 2015.					
Locatie Zeddamseweg 9-11 is in het verleden aangekocht. Herontwikkeling kwam niet op gang. In 2011 besloten wij de panden te renoveren en het appartement en de commerciële ruimte werden verhuurd.					
<b>Maatschappelijk vastgoed</b>					
Zie onder punt 2 Huisvesting personen met een beperking.					
<b>Verkoop</b>					
In 2011 stelden wij ons verkoopbeleid vast. We streven naar de verkoop van 5 woningen op jaarbasis (bestaande woningvoorraad) vanaf 2013, norm 2012 was 3 woningen.					
<i>Verkoop bestaand bezit</i>					

Geleverde prestaties op de prestatievelden 1 september 2010 t/m 31 augustus 2014				Cijfer															
<b>Jaar</b>	<b>Aantal verkocht</b>	<b>Norm</b>	<b>Waarvan aan zittende huurder</b>																
2010																			
2011	0																		
2012	3	3		1															
2013	5	5		1															
2014	4	5		1															
<p><i>Koopgarant</i> Alleen nieuwbouwwoningen zetten wij via Koopgarant in de markt. Alle woningen werden binnen 1 jaar verkocht.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Jaar</th> <th>Aantal verkocht</th> <th>Koopgarantprijs</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2010</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2011</td> <td>5</td> <td>€ 172.000</td> </tr> <tr> <td>2012</td> <td>2</td> <td>€160.000-hoek: € 183.200</td> </tr> <tr> <td>2013</td> <td>12</td> <td>Plantsoensingel Zuid: € 184.000 Plantsoensingel Noord en Hoge Distelweg: € 148.000</td> </tr> </tbody> </table>				Jaar	Aantal verkocht	Koopgarantprijs	2010			2011	5	€ 172.000	2012	2	€160.000-hoek: € 183.200	2013	12	Plantsoensingel Zuid: € 184.000 Plantsoensingel Noord en Hoge Distelweg: € 148.000	
Jaar	Aantal verkocht	Koopgarantprijs																	
2010																			
2011	5	€ 172.000																	
2012	2	€160.000-hoek: € 183.200																	
2013	12	Plantsoensingel Zuid: € 184.000 Plantsoensingel Noord en Hoge Distelweg: € 148.000																	
<b>5. Kwaliteit van wijken en buurten</b>				<b>8</b>															
<p><b>Leefbaarheid</b> In 2012 stelden wij ons leefbaarheidsbeleid op en implementeerde dit in 2013. Wij vinden Prettig wonen gaat verder dan alleen de woning. We willen dat de woningomgeving aantrekkelijk is en blijft voor huidige en toekomstige bewoners. In basis begint dit bij Schoon, Heel en Veilig. Vervolgens stimuleren wij bewoners, bewonerscommissies, wijk- en dorpsraden hun verantwoordelijkheid te nemen en verbinden wij de verschillende partijen met elkaar. Onze huismeester en woonconsulent zijn hierbij spin-in-het-web.</p> <p><i>Fonds leefbaarheid</i> 2010 Bijdrage aan speeltuin bij de flats aan de Maria van Nassaulaan 2011 Bijdrage aan klapstoeltjes aan de Klinkerhof 2012 Geen aanvragen binnengekomen. Vanuit eigen leefbaarheidsbudget bijdrage geleverd aan burendag. 2013 Bijdrage aan openluchtspel Azewijn</p> <p>Daarnaast sponsoren we lokale initiatieven (Bergh in het Zadel, Mechteld ten Ham weekend, etc.) en dragen we NL-doet een warm hart toe en zetten onze medewerkers zich in tijdens deze dag in als vrijwilliger.</p> <p><i>Project Wenswijk</i> Wij namen deel aan het project Wenswijk. Leerlingen van de Galamaschool gingen de wijk in om te onderzoeken hoe zij de wijk leefbaarder konden maken. Wij maakten samen met de wethouder en voorzitter Stadsraad deel uit van de jury. Ter afsluiting schonken wij de school mokken om het gebruik van plastic weggoobekers te verminderen.</p>																			
<p><b>Wijk- en buurtbeheer</b> <i>Inzet huismeester</i> In 2009 werd in overleg met de gemeente een pilotproject gestart (in kader toeleiding naar werk), waarbij een huismeester werd ingezet bij onze flats aan de Bergherveld en Maria van Nassaulaan. In 2011 namen wij de huismeester formeel in dienst. Het aantal leefbaarheidsklachten in de flat laat een dalende lijn zien. We krijgen positieve reacties van bewoners op aanwezigheid van onze huismeester en de resultaten die geboekt zijn.</p> <p><i>Aanpak (semi) openbare ruimte flats</i> In overleg met bewoners werd in 2011 de buitenruimte van de flats aan de Bergherveld opgeknapt (nieuwe beplanting, herinrichting parkeerplaatsen, fietsenrekken, etc.). Uit de contacten die werken gelegd met de bewoners lukte het om een bewonerscommissie op te richten voor de flats.</p> <p>In 2012 volgde de aanpak van de openbare ruimte bij de flats aan de Maria van Nassaulaan. Ook hier werden de plannen met de bewoners besproken en was hun stem doorslaggevend bij de keuze van het uiteindelijke ontwerp. Uit de contacten met de bewonerscommissies blijkt dat deze aanpassingen naar tevredenheid van de bewoners zijn gerealiseerd.</p> <p><i>Overleg met bewonerscommissies</i> Wij overlegden regelmatig met onze bewonerscommissies. Met ondersteuning van ons realiseerden zij een ontmoetingsplek en organiseerden activiteiten gericht op ontmoeten (ruilbeurs, kerstbijeenkomst).</p>																			
<p><b>Aanpak overlast</b> <i>Overlastbeleid</i></p>																			

**Geleverde prestaties op de prestatievelden  
1 september 2010 t/m 31 augustus 2014**

**Cijfer**

Doelstelling van onze handleiding woonoverlast (2012) is het oplossen van woonoverlastproblemen, als huurders niet in staat zijn deze overlast zelf in onderlig overleg te beëindigen. De eigen verantwoordelijkheid van onze huurders staat centraal. We bellen alle overlastzaken na vanuit nazorg. Hieruit blijkt dat alle zaken die wij konden sluiten naar tevredenheid van bewoners zijn afgerond. Het **totaal** aantal ontvangen klachten:

Jaar	Aantal klachten
2010	
2011	117
2012	91
2013	87
2014*	46

\* t/m 2<sup>de</sup> trimster

*Buurtbemiddeling*

In 2010 startten wij samen met gemeente, Laris en Welcom een pilotproject Buurtbemiddeling. Buurtbemiddeling helpt bewoners bij het leren dragen van verantwoordelijkheid voor de eigen woonsituatie. Het voorkomt escalatie van kleinschalige conflicten in een wijk of buurt. Wij verwezen door naar buurtbemiddeling:

Jaar	Aantal zaken	Toelichting
2010	6	Tot 2013 alleen meldingen bijgehouden
2011	15	Tot 2013 alleen meldingen bijgehouden
2012	18	Tot 2013 alleen meldingen bijgehouden
2013	41	slechts 14 melden zich en 9 zaken afgerond
2014	23	Slechts 12 hebben zich aangemeld, waarvan 8 inmiddels afgehandeld

De pilot werd in 2011 verlengd en in 2014 wordt besloten of het project definitief wordt doorgezet. Wij dragen jaarlijks € 5.000 bij aan het project.

*Leefbaarheidsklachten*

Leefbaarheidsklachten zijn klachten waarbij vervuiling of verpaupering plaatsvindt van de omgeving rondom onze woningen. Meldingen worden overwegend gedaan de huismeester en in sommige gevallen van onze huurders. Sinds 2013 houden we deze meldingen bij.

Jaar	Aantal zaken
2013	65
2014	41

*Hennep*

In 2010 troffen wij in twee woningen een hennepkwekerij aan en ontruimden uiteindelijk de woningen.

**6. Overige prestaties**

**Professionalisering bedrijfsvoering**

De afgelopen jaren hebben wij sterk ingezet op het professionaliseren van onze bedrijfsvoering. De acties die hieruit voortvloeien zijn geen doel op zich. Het draagt wel direct bij aan het verbeteren van onze dienstverlening, continuïteit van onze bedrijfsvoering, risicobeheersing, ondervangen kwetsbaarheden, etc. Gezien de omvang van de projecten lichten wij deze graag toe onder het 6<sup>de</sup> prestatieveld.

*Planning- en controlcyclus*

We sloten de begroting, de trimesterrapportage en het jaarverslag op elkaar zodat we de realisatie van onze doelen beter borgden. Het jaarverslag 2011 stuurden we in naar het Glazen Huis en de verbeteringsuggesties namen we mee naar het jaarverslag 2012. Voor dit verslag ontvingen wij de Kordes Award voor beste jaarverslag in de categorie wonen.

*Automatisering: Implementatie nieuw primair systeem*

Onze automatisering bestond uit losse (en verouderde) systemen. We willen de efficiency van onze bedrijfsvoering verbeteren (na implementatie 10% bezuinigen op personeel) en streven naar zoveel mogelijk integratie van het applicatielandschap. Door het inrichten van goede werkprocessen en het eenduidig ontsluiten van de data ondervangen we een deel van onze kwetsbaarheid.

Jaar	Activiteiten
2011	Behoeftinventarisatie en leveranciersselectie

Geleverde prestaties op de prestatievelden 1 september 2010 t/m 31 augustus 2014		Cijfer
---	--	--------

2012	Gezamenlijke implementatie nieuw primair systeem Viewpoint van Itris met collega corporatie Laris Wonen en Diensten overgang kantoorautomatisering naar Laris.
2013	Implementatie van FMP (financieel pakket), (post)archief in VP, MJOB in VP, woningcartotheek en salarispakket.
2014	Implementatie Vabi Assets Beleidssimulatie, klantportaal (zie link)

Het eigen maken van de nieuwe programma's heeft tijd nodig waardoor de gewenste besparing nog niet gelijk gerealiseerd kan worden. In 2014 namen we afscheid van twee tijdelijke medewerkers en van twee andere tijdelijke medewerkers wordt het contract niet verlengd.

*Klantportaal* <http://www.youtube.com/watch?v=MfXN3CL52Wc>

We willen onze klanten meer mogelijkheden bieden om 24/7 zelf hun eigen zaken met ons te regelen en onze dienstverlening zo efficiënt mogelijk inrichten. We implementeerden een klantportaal waar huurders o.a. zelf:

- Reparatieverzoeken kunnen inplannen,
- Huurbetaling kunnen regelen.

*Klantcontactpunt*

Wij willen ervoor zorgen dat wij de kantvragen van onze huurders beter afhandelen. In 2011 voerden wij het Klantcontactpunt in. De doelstelling was om 80% van de klantvragen in een keer af te handelen. Eind 2011 handelen we 35% in een keer af, eind 2012 54% in 2013 handelden we 90% van alle klantvragen in een keer af. Dit is inclusief alle reparatieverzoeken die sinds 2013 ook door het KCP worden afgehandeld.

*Nieuwe beoordelingscyclus en prestatieafspraken*

Om medewerkers te stimuleren en uit te dagen hun verantwoordelijkheden te nemen en het SMART werken te bevorderen starten we in 2013 met een nieuwe beoordelingssystematiek en prestatiebeloning. Medewerkers hebben jaarlijks een start-, voortgangs- en beoordelingsgesprek. We gingen ervan uit dat 50% van de prestatieafspraken behaald werd. In 2013 bedroeg dit 45%. Afspraken waren niet altijd realistisch of meetbaar. In 2014 werden medewerkers nogmaals extra ondersteunt bij het opstellen van de afspraken.

*In beeld brengen, terugdringen en beheersen risico's*

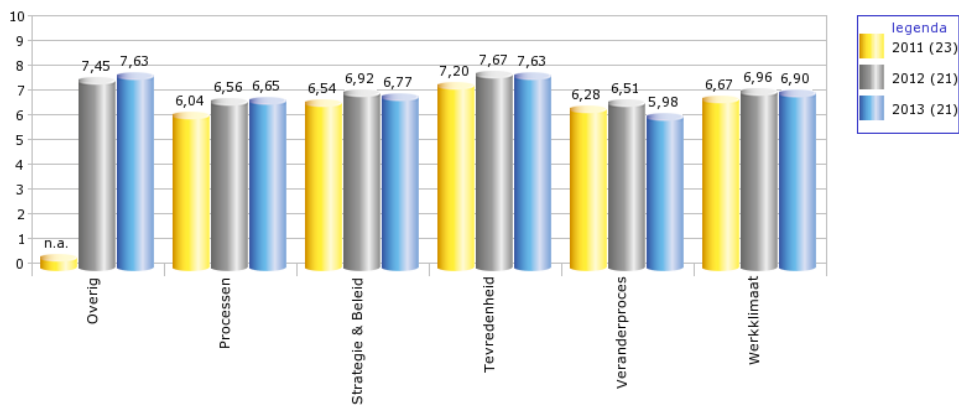
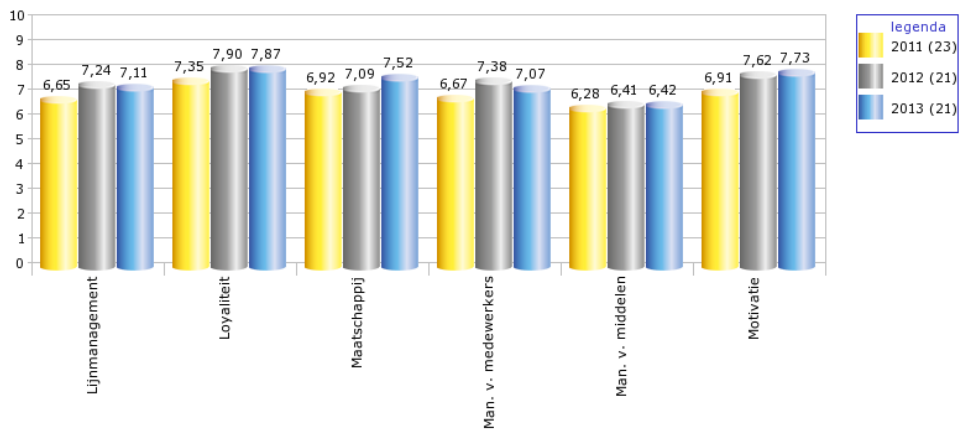
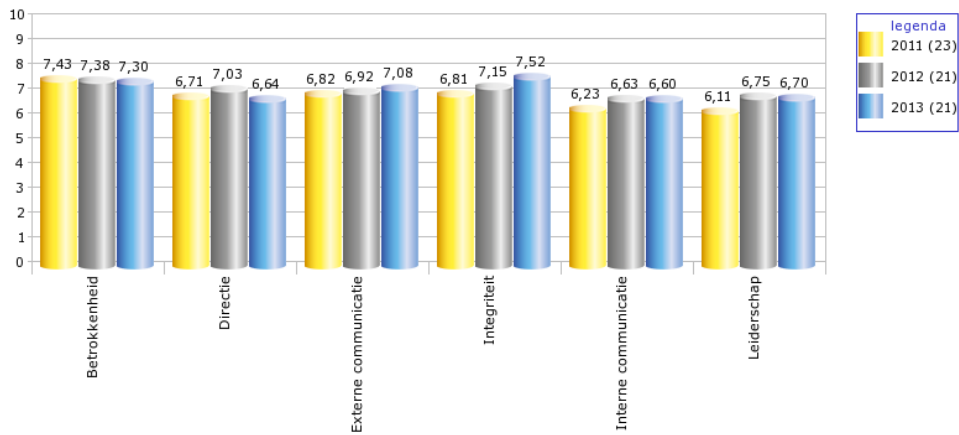
Wij willen ons vermogen actief aanwenden om te investeren in de opgaven en de financiële risico's in beeld brengen en beheersen.

Jaar	Activiteiten
2011	Opstellen financieel beleidsplan
2012	Scenario analyse in financiële meerjarenbegroting, themabijeenkomst met RvT 'Wat brengt de toekomst en hoe bereiden wij ons daarop voor?'
2013	Implementatie Financiële Meerjaren Prognose (zie ook automatisering), vaststelling investeringsstatuut.
2014	Vaststellen herziening Treasurystatuut, implementatie Vabi Assets Beleidssimulatie (zie ook automatisering).
	De afgelopen jaren zijn wij meerdere malen geconfronteerd met faillissementen van aannemers. We scherpten procedures en toezicht op de bouwplaatsen aan.

*Medewerkerstevredenheidsonderzoek*

Jaarlijks onderzoeken wij de tevredenheid onder onze medewerkers. Op basis van de uitkomsten worden door de managers in overleg met de medewerkers verbeteracties doorgevoerd. De resultaten op hoofdlijn:





**Cultuurtraject**

We streven ernaar dat de werkwijze, houding en gedrag van medewerkers aansluit bij de ambities en doelstellingen van onze organisatie. In 2011 verdiepten wij onze kernwaarden naar uitnodigend, klantgedreven, vooruitstrevend en maatschappelijk bezielend. We benoemden onze klantcontactmomenten en vulden deze verder in aan de hand van onze nieuwe kernwaarden. We werden ons zelf bewust van wat o.a. gedrag, geur, geluid, smaak en navigatie doen met de beleving van de klant. We volgden een cursus schrijfstijl en herschreven al onze brieven. We kregen extra training in het toepassen van feedforward en het klantvriendelijk telefoneren. Ook maakten we twee klantreizen die leidden tot aanpassingen van onze procedures.

## Bijlage 6 Meetschaal

Het beoordelingskader is gebaseerd op het model voor maatschappelijke visitatie versie 5.0. Deze versie beschrijft dat de beoordeling plaatsvindt over vier prestatievelden te weten:

1. Presteren naar Opgaven en Ambities;
2. Presteren volgens Belanghebbenden;
3. Presteren naar Vermogen;
4. Governance.

Cijfer	Benaming
1	zeer slecht
2	slecht
3	zeer onvoldoende
4	ruim onvoldoende
5	onvoldoende
6	voldoende
7	ruim voldoende
8	goed
9	zeer goed
10	uitmuntend

Voor de beoordeling van de Ambities, Presteren naar Vermogen en Governance wordt gebruik gemaakt van bovenstaande uniforme meetschaal met rapportcijfers van 1-10. In het beoordelingskader is per meetpunt in woorden aangegeven wat minimaal noodzakelijk is om een voldoende te scoren: dat is het zogenaamde ijkpunt en dat levert een 6 op. De visitatiecommissie beoordeelt eerst of de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 voldoet. Vervolgens beoordeelt zij in hoeverre de corporatie in positieve of negatieve zin afwijkt van het ijkpunt (plus-/minpunten).

Dezelfde meetschaal wordt voorgelegd aan de belanghebbenden om hun beoordeling uit te spreken.

Voor de beoordeling van Presteren naar Opgaven wordt ook bovengenoemde meetschaal gehanteerd, waarbij in het beoordelingskader aan de cijfers als volgt een kwantificering van de mogelijk marges is gekoppeld:

Cijfer	Benaming	Kwantitatieve prestatie	Afwijking
1	zeer slecht	er is geen prestatie geleverd	> -75%
2	slecht	er is vrijwel geen prestatie geleverd	-60% tot -75%
3	zeer onvoldoende	de prestatie is zeer aanzienlijk lager dan de opgaven	-45% tot -60%
4	ruim onvoldoende	de prestatie is aanzienlijk lager dan de opgaven	-30% tot -45%
5	onvoldoende	de prestatie is significant lager dan de opgaven	-15% tot -30%
<b>6</b>	<b>voldoende</b>	<b>de prestatie evenaart in belangrijke mate de opgaven</b>	<b>-5% tot -15%</b>
7	ruim voldoende	de prestatie is gelijk aan de opgaven	-5% tot +5%
8	goed	de prestatie overtreft de opgaven	+5% tot +20%
9	zeer goed	de prestatie overtreft de opgaven behoorlijk	+20% tot +35%
10	uitmuntend	de prestatie overtreft de opgaven aanzienlijk	> +35%



## Bijlage 7 Checklist Governancecode

Bijgaande Checklist Governancecode is ingevuld door Woningstichting Bergh  
d.d. 29 oktober 2014

### HULPINSTRUMENT EVALUATIE GOVERNANCECODE WONINGCORPORATIES (juli 2011)

Toegepast:	<input checked="" type="radio"/>
Actiepunt:	<input type="radio"/>
Uit te leggen:	<input type="radio"/>
Bespreekpunt RvC:	<input type="radio"/>
Niet van toepassing:	<input type="radio"/>

In de Governancecode Woningcorporaties staan de basisregels voor goed bestuur en goed toezicht beschreven. Het Hulpinstrument Evaluatie Governancecode Woningcorporaties is gebaseerd op de geactualiseerde en aangescherpte Governancecode Woningcorporaties die in juli 2011 voor leden van Aedes en de VTW van kracht is geworden.

Ook al heeft het hulpinstrument de vorm van een checklist, de VTW wil hiermee nadrukkelijk niet de indruk wekken dat raden van commissarissen de Governancecode Woningcorporaties kunnen hanteren als een afvinklijst. Het alleen mechanisch correct toepassen en uitleggen van afwijkingen door raden van commissarissen is niet voldoende om goed governance te bereiken. Het gaat vooral ook om de verantwoordelijkheid van commissarissen voor hun eigen houding en gedrag, als individu binnen de raad en als collectief. Good governance moet 'tussen de oren' zitten; als de cultuur en het gedrag niet op orde zijn, dan hebben codes weinig waarde.

Uitgave: Vereniging van Toezichthouders in Woningcorporaties (VTW)  
Ontwerp: Coers en Roest ontwerpers bno/drukkers BV, Arnhem

#### I Naleving en handhaving van de code

##### Uitwerking

	<u>Status</u>
1. Hoofddijnen governance structuur worden in apart hoofdstuk in het jaarverslag uiteengezet.	<input checked="" type="radio"/>
De actuele volledige governancestructuur wordt op de website geplaatst.	<input checked="" type="radio"/>
2. Opvolging en uitwerking Governancecode is aangegeven (principe 'pas toe' voor toepassing van de Sectorbrede beloningscode bestuurders woningcorporaties, de Honoreringscode Commissarissen en de zittingstermijnen van commissarissen en 'pas toe of leg uit' voor de overige bepalingen).	<input checked="" type="radio"/>
3. Elke verandering in de governancestructuur en in de naleving van de code wordt ter goedkeuring aan de RvC voorgelegd.	<input checked="" type="radio"/>

## II. Het bestuur

### II.1 Taak en werkwijze

#### Uitwerking

	<u>Status</u>
1. Het bestuur legt vooraf ter goedkeuring voor aan de RvC:	
a) de volkshuisvestelijke en maatschappelijke doelstellingen;	○
b) de operationele en financiële doelstellingen;	○
c) de strategie die moet leiden tot het realiseren van de doelstellingen;	○
d) de randvoorwaarden die bij de strategie worden gehanteerd;	○
e) wijze van vormgeving principes horizontale verantwoording;	○
f) indien aanwezig het bestuursreglement.	○
De hoofdzaken hiervan worden vermeld in het jaarverslag.	○
2. Het bestuur legt ter goedkeuring aan de RvC voor het jaarverslag, de jaarrekening en de begroting, alsmede vooraf, de uitoefening van stemrecht in deelnemingen.	○
3. Het bestuur legt ten minste de volgende majeure besluiten vooraf ter goedkeuring voor aan de RvC:	
a) het aangaan en verbreken van duurzame samenwerking met een andere rechtspersoon;	○
b) een voorstel tot wijziging van de statuten;	○
c) een voorstel tot ontbinding van de woningcorporatie;	○
d) aangifte van faillissement en aanvraag van surseance van betaling;	○
e) beëindiging van de arbeidsovereenkomst van een aanmerkelijk aantal werknemers tegelijkertijd of binnen een kort tijdsbestek;	○
f) ingrijpende wijziging van de arbeidsomstandigheden van een aanmerkelijk aantal werknemers van de woningcorporatie;	○
g) de opdracht tot het uitvoeren van visitatie bij de woningcorporatie en de wijze van uitvoering en verslaglegging over de visitatie;	○
h) vaststelling van een toetsingskader voor verbindingen of investeringen.	○
4. Op bedrijfsvoering toegesneden intern risicobeheersings- en controlesysteem is aanwezig (in ieder geval):	
a) risicoanalyses van de operationele en financiële doelstellingen;	○
b) een integriteitcode, geplaatst op de website;	○
c) kwaliteitszorg en zelfevaluatie met het oog op visitatie;	○
d) handleidingen voor de inrichting van de financiële verslaggeving alsmede de voor de opstelling daarvan te volgen procedures;	○
e) een systeem van periodieke monitoring en rapportering;	○
f) een toetsingskader (in geval van verbindingen) waarin wordt vastgelegd welke criteria er worden gehanteerd bij het aangaan en beëindigen van verbindingen;	○
g) een toetsingskader waarin wordt vastgelegd welke criteria worden gehanteerd bij het doen van investeringen.	○

- |  |             |
|--|-------------|
| 5. In het jaarverslag geeft het bestuur inzicht in de interne risicobeheersing- en controlesystemen en de werking hiervan.<br>Specifiek gaat het daarbij in op de wijze waarop het risicomanagement en de interne beheersing van verbindingen, inclusief het aangaan van majeure transacties daarbinnen, is geregeld.  | ●           |
| 6. Het bestuur draagt er zorg voor dat werknemers zonder gevaar voor hun rechtspositie de mogelijkheid hebben te rapporteren over vermeende onregelmatigheden.<br>Vermeende onregelmatigheden die het functioneren van leden van het bestuur betreffen worden gerapporteerd aan de voorzitter van de RvC.<br>Dit wordt geregeld in een klokkenluiderregeling die in ieder geval op de website van de corporatie wordt geplaatst. | ●<br>●<br>● |
| 7. Het bestuur stelt een toetsingskader voor verbindingen alsmede een toetsingskader voor investeringen vast.<br>De raad van commissarissen keurt deze toetsingskaders goed en ziet toe op de naleving van uitgangspunten hierin.  | ●<br>●      |
| 8. Het bestuur doet ten minste een maal per jaar verslag aan de RvC over werkzaamheden van de klachtencommissie ex art. 16 BBSH (met melding in het jaarverslag).  | ○           |

## II.2 Rechtspositie en bezoldiging bestuur

### Principe

Het bezoldigingsbeleid is vastgesteld met inachtneming van de Sectorbrede Beloningscode Bestuurders Woningcorporaties, en met inachtneming van de toepasselijke wet- en regelgeving.

### Status

●

### Uitwerking

- |   |             |
|---|-------------|
| 1. Een lid van het bestuur wordt benoemd voor een periode van maximaal vier jaar (herbenoeming is mogelijk).<br>De RvC beoordeelt jaarlijks het functioneren van iedere bestuurder.   | ●<br>●      |
| 2. De woningcorporatie verstrekt aan de leden van het bestuur geen persoonlijke leningen, garanties, en dergelijke.   | ●           |
| 3. Het remuneratierapport van de RvC bevat een verslag van de wijze waarop het beoordelings- en bezoldigingsbeleid in het afgelopen boekjaar in de praktijk is gebracht.<br>Bijzondere vergoedingen aan (voormalige) bestuursleden worden in het remuneratierapport vermeld en toegelicht.<br>Het remuneratierapport bevat tevens een overzicht van het bezoldigingsbeleid dat het komende boekjaar en de daaropvolgende jaren door de raad wordt voorzien. | ○<br>○<br>● |



4. Het overzicht dat in het voorgaande lid is bedoeld bevat in elk geval bepalingen over de verhouding tussen vaste en variabele beloningscomponenten, het beleid ten aanzien van de duur van contracten van leden van het bestuur en de geldende opzegtermijnen en afvloeiingsregelingen, overige arbeidsvoorwaarden en de regeling en financiering van de pensioentoezeggingen. ⓪
5. De hoofdlijnen van het remuneratierapport van de RvC worden in ieder geval op de website van de corporatie geplaatst. ⓪

### II.3 Tegenstrijdige belangen en nevenfuncties bestuur

<u>Uitwerking</u>	<u>Status</u>
1. Een bestuurder zal:	
a) niet in concurrentie treden met de woningcorporatie;	⓪
b) geen substantiële schenkingen vragen of aannemen van de corporatie of van een relevante derde (voor zichzelf inclusief partner, familie);	⓪
c) ten laste van de woningcorporatie derden geen ongerechtvaardigde voordelen verschaffen;	⓪
d) geen zakelijke kansen die aan de woningcorporatie toekomen benutten (voor zichzelf inclusief partner, familie).	⓪
2. Een lid van het bestuur meldt (potentieel) tegenstrijdig belang terstond aan de voorzitter RvC en aan de overige leden van het bestuur en verschaft daarover alle relevante informatie.	⓪
De RvC besluit buiten aanwezigheid van betrokken lid van het bestuur of sprake is van een tegenstrijdig belang.	⓪
3. Een lid van het bestuur neemt niet deel aan de discussie en de besluitvorming over een onderwerp of transactie waarbij het lid van het bestuur (potentieel) een tegenstrijdig belang heeft.	⓪
4. Besluiten tot het aangaan van transacties waarbij tegenstrijdige belangen van leden van het bestuur spelen behoeven goedkeuring RvC en worden gepubliceerd in het jaarverslag.	⓪
Dergelijke transacties worden gepubliceerd in het jaarverslag met vermelding van het tegenstrijdig belang en toelichting.	⓪
5. Een lid van het bestuur is niet in de vijf jaar voorafgaand aan de benoeming tot bestuurder lid geweest van de RvC van de woningcorporatie.	⓪



### III. Raad van commissarissen

#### III.1 Taak en werkwijze

<u>Uitwerking</u>	<u>Status</u>
1. De taakverdeling van de RvC, alsmede werkwijze, zijn neergelegd in een reglement. De RvC neemt in het reglement een passage op voor zijn omgang met het bestuur en de OR. Het reglement is in ieder geval op de website van de woningcorporatie geplaatst.	 <input type="radio"/> <input type="radio"/>
2. In jaarstukken is verslag RvC opgenomen, met verslag werkzaamheden in het boekjaar en de specifieke opgaven en vermeldingen die de bepalingen van de Governancecode verlangen.	<input type="radio"/>
3. Van elk lid van de RvC wordt in het verslag van RvC opgave gedaan van: a) geslacht; b) leeftijd; c) hoofdfunctie; d) nevenfuncties voor zover deze relevant zijn voor de vervulling van de taak als lid van de raad van commissarissen, waaronder in ieder geval andere toezichthoudende taken; e) tijdstip van eerste benoeming en eventueel herbenoeming; f) de lopende termijn waarvoor hij is benoemd; g) het lidmaatschap van een kerncommissie van de RvC; h) de vaststelling of het lid onafhankelijk is.	 <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
4. Bij frequent afwezig zijn bij vergaderingen worden leden RvC daarop aangesproken.	<input type="radio"/>
5. Een lid van de RvC treedt tussentijds af bij onvoldoende functioneren, structurele onverenigbaarheid van belangen of wanneer dit anderszins naar het oordeel van de RvC is geboden.	<input type="radio"/>
6. Het toezicht van de RvC op het bestuur omvat in ieder geval: a) de realisatie van de doelstellingen; b) de strategie en de risico's verbonden aan de activiteiten; c) de opzet en de werking van de interne risicobeheersing- en controlesystemen; d) het kwaliteitsbeleid; e) de kwaliteit van de maatschappelijke verantwoording; f) het financiële verslaggevingproces; g) de naleving van toepasselijke wet- en regelgeving; h) het risicomanagement en de interne beheersing van verbindingen.	 <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
7. De RvC bespreekt ten minste eenmaal per jaar buiten aanwezigheid van het bestuur zowel zijn eigen functioneren als dat van de individuele leden van de RvC en de conclusies die hieraan moeten worden verbonden. De RvC vraagt hiertoe uitdrukkelijk de visie van het bestuur. Tevens worden het gewenste profiel en de samenstelling en competentie van de RvC besproken alsmede de conclusies die hieraan moeten worden verbonden.	 <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>

- De RvC bepreekt ten minste eenmaal per jaar buiten aanwezigheid van het bestuur zowel het functioneren van het bestuur als college als dat van de individuele leden van het bestuur, en de conclusies die hieraan moeten worden verbonden en bespreekt deze conclusie met het bestuur en de bestuurders. ○
8. De RvC en de individuele leden hebben een eigen verantwoordelijkheid om van het bestuur en de externe accountant de informatie te verlangen die de RvC behoeft om zijn taak als toezichthoudend orgaan goed te kunnen uitoefenen. ○

### III.2 Onafhankelijkheid

<u>Uitwerking</u>	<u>Status</u>
1. De RvC waakt ervoor dat de van de leden RvC naar zijn oordeel in formele zin onafhankelijk zijn. De RvC maakt hiervan melding in het jaarverslag.	○ ○
2. De RvC stelt ten aanzien van iedere commissaris vast of deze in een zodanige relatie tot de corporatie staat of heeft gestaan dat hij in formele zin niet geacht kan worden onafhankelijk te zijn, waarbij de RvC ten minste de hieronder genoemde onafhankelijkheidscriteria in zijn beoordeling betreft. De verantwoordelijkheid voor een onafhankelijke en kritische bijdrage aan de besluitvorming binnen de RvC rust ook op commissarissen waarvan de RvC vaststelt dat zij in formele zin niet onafhankelijk zijn. Bedoelde afhankelijkheidscriteria zijn dat het betrokken lid van de RvC, dan wel zijn echtgenoot, geregistreerde partner of een andere levensgezel, pleegkind of bloed- of aanverwant tot in de tweede graad:	
a) in de vijf jaar voorafgaande aan de benoeming werknemer/lid van het bestuur van de woningcorporatie/aan haar gelieerde rechtspersonen is geweest;	○
b) een persoonlijke financiële vergoeding van de woningcorporatie/aan haar gelieerde rechtspersoon ontvangt, anders dan de vergoeding voor de als lid van de RvC verrichte werkzaamheden en voor zover zij niet past in de normale uitoefening van bedrijf;	○
c) bestuurslid is van een vennootschap/rechtspersoon waarin een lid van het bestuur van de woningcorporatie lid van de RvC is;	○
d) in de vijf jaar voorafgaand aan de benoeming een belangrijke zakelijke relatie met de woningcorporatie/aan haar gelieerde rechtspersoon heeft gehad. Daaronder wordt in ieder geval begrepen het geval dat de commissaris of een kantoor waarvan hij aandeelhouder, vennoot, medewerker of adviseur is, is opgetreden als adviseur van de woningcorporatie en het geval dat de commissaris bestuurder of medewerker is van een bankinstelling waarmee de woningcorporatie een duurzame en significante relatie onderhoudt;	○
e) lid is van de gemeenteraad of Provinciale Staten van een gemeente of provincie waar de woningcorporatie feitelijk werkzaam is dan wel in dienst is van een zodanige gemeente of provincie en feitelijk betrokken bij volkshuisvestingsaangelegenheden;	○

- f) werkzaam is bij het ministerie waaronder de zorg voor de volkshuisvesting ressorteert, of bij het Centraal Fonds voor de Volkshuisvesting, het Waarborgfonds Sociale Woningbouw of voor de volkshuisvesting relevante belangenbehartigingsorganisaties en feitelijk betrokken is bij volkshuisvestingaangelegenheden; ○
- g) lid is van het management, het bestuur of de RvC van een woningcorporatie die binnen hetzelfde werkgebied werkzaam is; ○
- h) aandelen houdt, of bestuurder of commissaris van een rechtspersoon is die aandelen houdt, in een aan de woningcorporatie gelieerde vennootschap, of vennoot is dan wel bestuurder of commissaris is van een vennoot in een contractuele vennootschap waarin ook de woningcorporatie vennoot is; ○
- i) gedurende de voorgaande twaalf maanden tijdelijk heeft voorzien in het bestuur bij belet en ontstentenis van bestuurders. ○

### III.3 Deskundigheid en samenstelling

<u>Uitwerking</u>	<u>Status</u>
1. De RvC stelt een profielschets op voor zijn omvang en samenstelling. De profielschets is algemeen verkrijgbaar gesteld en is in ieder geval op de website geplaatst. In de profielschets wordt ingegaan op de voor de woningcorporatie relevante aspecten van diversiteit in de samenstelling van de RvC en wordt vermeld welke concrete kwalitatieve en kwantitatieve doelstellingen de RvC ten aanzien van diversiteit hanteert. Voor zover de bestaande situatie afwijkt van de doelstelling legt de RvC hierover verantwoording af in het jaarverslag en geeft hij tevens aan op welke termijn hij verwacht de doelstelling te realiseren. De leden van de RvC worden op openbare wijze geworven.	○ ○ ○ ○ ○ ○
2. Minimaal één lid RvC heeft ervaring in volkshuisvestingsaangelegenheden.	○
3. Minimaal één lid RvC is een zogenoemde financieel expert.	○
4. Alle commissarissen volgen na benoeming een introductieprogramma over algemene financiële en juridische zaken, de financiële verslaggeving door de woningcorporatie, de specifieke aspecten die eigen zijn aan de betreffende corporatie en haar activiteiten en de verantwoordelijkheden van een commissaris. De RvC beoordeelt jaarlijks op welke onderdelen leden van de RvC gedurende hun benoemingsperiode behoefte hebben aan nadere introductie of opleiding.	○ ○
5. Een lid van de RvC kan maximaal twee maal voor een periode van vier jaar zitting hebben in de RvC.	○
6. De RvC heeft een rooster van aftreden om zoveel mogelijk te voorkomen dat veel leden van de RvC tegelijk aftreden. Het rooster van aftreden wordt in ieder geval op de website van de woningcorporatie geplaatst.	○ ○



### III.4 Rol van de voorzitter van de raad van commissarissen

#### Uitwerking

- |  | <u>Status</u> |
|--|---------------|
| 1. De voorzitter van de RvC ziet er op toe dat:  |               |
| a) de leden van de RvC tijdig de informatie ontvangen die nodig is voor de goede uitoefening van hun taak;     | ●             |
| b) voldoende tijd bestaat voor de beraadslaging en besluitvorming door de RvC;                                 | ●             |
| c) de commissies van de RvC naar behoren functioneren;   | ●             |
| d) de leden van het bestuur en de leden van de RvC ten minste jaarlijks worden beoordeeld op hun functioneren; | ●             |
| e) de contacten van de RvC met het bestuur en ondernemingsraad naar behoren verlopen;                          | ●             |
| f) de commissarissen hun introductie- en opleidings- of trainingsprogramma volgen;                             | ●             |
| 2. De voorzitter van de RvC is geen voormalig bestuurder van de woningcorporatie.                              | ●             |

### III.5 Samenstelling en rol van twee kerncommissies van de raad van commissarissen

#### Uitwerking

- |   | <u>Status</u> |
|---|---------------|
| 1. De RvC stelt voor iedere commissie een reglement op. Het reglement geeft aan wat de rol en verantwoordelijkheid van de betreffende commissie is, haar samenstelling en op welke wijze zij haar taak uitoefent. | ●             |
| 2. De RvC vermeldt in het jaarverslag de samenstelling van de afzonderlijke commissies, het aantal vergaderingen van de commissies, alsmede de belangrijkste onderwerpen die aan de orde zijn gekomen.            | ●             |
| 3. De RvC ontvangt van elk van de commissies een verslag van de beraadslagingen en bevindingen.   | ●             |

#### *Auditcommissie*

- |   |   |
|---|---|
| 4. De auditcommissie richt zich in ieder geval op het toezicht op het bestuur ten aanzien van:  |   |
| a) de werking van de interne risicobeheersings- en controlesystemen, waaronder het toezicht op de naleving van de relevante wet- en regelgeving en het toezicht op de werking van de integriteitcode; | ● |
| b) de financiële informatieverstopping (keuze van accountingpolitiecs, toepassing en beoordeling van effecten van nieuwe regels, prognoses, werk van in- en externe accountants ter zake, etc.);      | ● |
| c) de naleving van aanbevelingen en opvolging van opmerkingen van in- en externe accountants;   | ● |
| d) de voorgeschreven financiële informatieverstopping aan de externe toezichthouder.  | ● |

5. De auditcommissie is het eerste aanspreekpunt van de externe accountant wanneer deze onregelmatigheden constateert in de inhoud van de financiële berichten of in de gevolgde procedures ten behoeve van de financiële verslaggeving. ○
6. Het voorzitterschap van de auditcommissie wordt niet vervuld door een voormalig lid van het bestuur van de woningcorporatie. ○
7. Van de auditcommissie maakt ten minste een financieel expert deel uit. ○
8. De auditcommissie bepaalt of en wanneer de voorzitter, het lid van het bestuur verantwoordelijk voor financiële zaken en/of de externe accountant bij de vergadering van de commissie aanwezig zijn. ○
9. De auditcommissie overlegt zo vaak als zij dit noodzakelijk acht, doch ten minste eenmaal per jaar buiten aanwezigheid van leden van het bestuur met de externe accountant. ○

#### *Selectie- en remuneratiecommissie*

10. De selectie- en remuneratiecommissie heeft in ieder geval de volgende taken:
  - a) het doen van een voorstel voor selectiecriteria en benoemingsprocedure inzake de leden van de RvC en leden van het bestuur; ○
  - b) het doen van een voorstel voor een profielschets van de RvC; ○
  - c) het werven, selecteren en voordragen van leden van de RvC ter benoeming door de RvC; ○
  - d) het doen van een voorstel aan de RvC betreffende het te voeren bezoldigingsbeleid; ○
  - e) het doen van een voorstel inzake de bezoldiging van de individuele leden van het bestuur ter vaststelling door de RvC; ○
  - f) het opmaken van het remuneratierapport. ○
11. Het voorzitterschap van de selectie- en remuneratiecommissie wordt niet vervuld door een voormalig lid van het bestuur. ○

### **III.6 Tegenstrijdige belangen**

#### Uitwerking

- | <u>Uitwerking</u>  | <u>Status</u> |
|--|---------------|
| 1. Een lid van de RvC meldt een (potentieel) tegenstrijdig belang terstond aan de voorzitter en aan de overige leden van de RvC en verschaft daarover alle relevante informatie. De RvC besluit buiten aanwezigheid van betrokken lid of sprake is van een tegenstrijdig belang. | ○             |
| 2. Een lid van de RvC neemt niet deel aan de discussie en de besluitvorming over een onderwerp of transactie waarbij het lid (potentieel) een tegenstrijdig belang heeft.  | ○             |
| 3. Besluiten tot het aangaan van transacties waarbij tegenstrijdige belangen van leden van de RvC spelen behoeven goedkeuring van de RvC. Dergelijke transacties worden gepubliceerd in het jaarverslag met vermelding van het tegenstrijdig belang en toelichting.              | ○             |

- |  |        |
|--|--------|
| 4. Het reglement van de RvC bevat regels ten aanzien van de omgang met (potentieel) tegenstrijdige belangen bij leden van het bestuur, leden van de RvC en de externe accountant in relatie tot de woningcorporatie, en voor welke transacties goedkeuring van de RvC nodig is.  | ○      |
| 5. Een gedelegeerd lid van de RvC is een lid met een bijzondere taak. De delegatie kan niet verder gaan dan de taken die de RvC zelf heeft en omvat niet het besturen van de woningcorporatie. Zij strekt tot intensiever toezicht en advies en meer geregeld overleg met het bestuur.<br>De delegatie is slechts van tijdelijke aard. | ○<br>○ |
| 6. Het lid van de RvC dat tijdelijk voorziet in het bestuur bij belet en ontstentenis van leden van het bestuur treedt voor deze periode uit de RvC om de bestuurstaak op zich te nemen.   | ○      |

### III.7 Bezoldiging raad van commissarissen

#### Principe

De RvC stelt de bezoldiging van de leden van de RvC vast met inachtneming van de Honoreringscode Commissarissen van de VTW.

De bezoldiging van een lid van de RvC is niet afhankelijk van de resultaten van de woningcorporatie.

De toelichting op de jaarrekening bevat in ieder geval informatie over de hoogte en de structuur van de bezoldiging van de individuele leden van de RvC.

#### Status

○

○

○

#### Uitwerking

1. De woningcorporatie verstrekt aan de leden van de RvC geen persoonlijke leningen of garanties.

○

## IV. De audit van de financiële verslaggeving en de positie van de interne control functie en van de externe accountant

### IV.1 Financiële verslaggeving

#### Uitwerking

1. Het opstellen en de publicatie van het jaarverslag, de jaarrekening en andere financiële berichten die worden gepubliceerd vergen zorgvuldige interne procedures. De RvC houdt toezicht op het volgen van deze procedures.
2. De RvC beoordeelt of en hoe de externe accountant wordt betrokken bij de inhoud en publicatie van financiële berichten, anders dan de jaarrekening.
3. Het bestuur is verantwoordelijk voor het instellen en handhaven van interne procedures die ervoor zorgen dat alle belangrijke financiële informatie bij het bestuur bekend is, zodat de tijdigheid, volledigheid en juistheid van de interne en externe financiële verslaggeving worden gewaarborgd (inclusief deelnemingen).

#### Status

○

○

○

○








De RvC houdt toezicht op de instelling en handhaving van deze interne procedures.



#### **IV.2 Rol, benoeming, beloning en beoordeling van het functioneren van de externe accountant.**

##### Uitwerking


##### Status

1. De externe accountant kan over zijn verklaring omtrent de getrouwheid van de jaarrekening worden bevraagd door de RvC. 
2. Het bestuur en de auditcommissie rapporteren jaarlijks afzonderlijk aan de RvC over de ontwikkelingen in de relatie met de externe accountant, waaronder in het bijzonder zijn onafhankelijkheid (met inbegrip van de wenselijkheid van het verrichten van niet-controlewerkzaamheden voor de woningcorporatie verricht door hetzelfde kantoor). Mede op grond hiervan bepaalt de RvC zijn benoeming van een externe accountant. 
3. De externe accountant wordt benoemd voor een periode van maximaal vier jaar waarbij herbenoeming telkens voor een periode van maximaal vier jaar kan plaatsvinden.   
Het bestuur en de auditcommissie maken ieder ten minste eenmaal in de vier jaar een grondige beoordeling van het functioneren van de externe accountant in de diverse entiteiten en capaciteiten waarin de externe accountant fungeert.   
De beoordeling wordt besproken in de RvC.   
De RvC maakt van zijn belangrijkste bevindingen melding in het jaarverslag van de woningcorporatie. 
4. De opdrachtverlening tot en de bezoldiging van het uitvoeren van niet-controlewerkzaamheden door de externe accountant worden, na overleg met het bestuur, goedgekeurd door de RvC 

#### **IV.3 Interne controle functie**

##### Uitwerking

##### Status

1. De externe accountant en de auditcommissie worden betrokken bij het opstellen van het werkplan van de interne accountant. Zij nemen ook kennis van de bevindingen van de interne accountant c.q. controller. De RvC beoordeelt of en in hoeverre de externe accountant wordt gevraagd zijn bevindingen ter zake aan de RvC te rapporteren. 



#### IV.4 Relatie en communicatie van de externe accountant met de organen van de woningcorporatie

##### Uitwerking

	<u>Status</u>
1. Het verslag van de externe accountant ingevolge artikel 2:393 lid 4 BW bevat datgene wat de externe accountant met betrekking tot de controle van de jaarrekening en de daaraan gerelateerde controles onder de aandacht van het bestuur en de RvC wil brengen.	○
Daarbij komen ten minste de volgende onderwerpen aan de orde:	
A Met betrekking tot de accountantscontrole:	
• Informatie over zaken die van belang zijn voor de beoordeling van de onafhankelijkheid van de externe accountant;	○
• Informatie over de gang van zaken tijdens de controle als ook de samenwerking met interne accountants en eventueel andere externe accountants, discussiepunten met het bestuur, een overzicht van niet aangepaste correcties, etc.	○
B Met betrekking tot de financiële cijfers:	
• Analyses van ontwikkelingen van het vermogen en resultaat, die niet in te publiceren cijfers voorkomen en die naar de mening van de externe accountant bijdragen aan het inzicht in de financiële positie en resultaten van de woningcorporatie;	○
• Commentaar op de verwerking van eenmalige posten, de effecten van schattingen en de wijze waarop deze tot stand zijn gekomen, de keuze van accountingpolities wanneer ook andere keuzes mogelijk waren, alsmede bijzondere effecten als gevolg daarvan;	○
• Opmerkingen over de kwaliteit van prognoses en budgetten.	○
C Met betrekking tot de werking van de interne risicobeheersings- en controlesystemen (inclusief betrouwbaarheid en continuïteit van de geautomatiseerde gegevensverwerking) en de kwaliteit van de interne informatievoorziening:	
• Verbeterpunten, geconstateerde leemten en kwaliteitsbeoordelingen;	○
• Opmerkingen over bedreigingen en risico's voor de woningcorporatie en de wijze waarop daarover in te publiceren gegevens gerapporteerd dient te worden;	○
• Naleving van statuten, instructies, regelgeving, vereisten van externe toezichthouders, etc.	○

## V. Maatschappelijke verantwoording en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden

### V.1 Belanghebbenden bij visie, beleid, missie en doelstellingen

#### Uitwerking

1. Het bestuur betreft de in zijn ogen relevante belanghebbenden bij het beleid en onderzoekt periodiek of zij nog wel met de meest relevante belanghebbenden in gesprek is.
2. Het bestuur maakt in zijn verantwoording zichtbaar met wie en hoe de belanghebbendendialoog is gevoerd en tot welke aanpassingen in het beleid de dialoog aanleiding heeft gegeven.
3. Het bestuur verantwoordt zich hierover aan de RvC.

#### Status



### V.2 Visitatie

#### Principe

De woningcorporatie laat zich eens per vier jaar visiteren.

#### Status



#### Uitwerking

1. Visitatie heeft betrekking op het volkshuisvestelijk en maatschappelijk presteren, op de wijze waarop belanghebbenden in de gelegenheid zijn gesteld invloed uit te oefenen op het beleid en op de kwaliteit van de governance.
2. Het visitatierapport, alsmede het standpunt terzake van bestuur en RvC, worden op de website van de woningcorporatie geplaatst.
3. Het visitatierapport wordt besproken in het overleg met belanghebbenden op basis van het standpunt van bestuur en de RvC.





## Bijlage 8 Position paper



### Position paper Woningstichting Bergh

#### Wie zijn wij?

We zijn een kleine lokaal verankerde corporatie (1.500 VHE) die opereert in gemeente Montferland, op het snijvlak tussen Stad en Achterhoek (zie bijlage 1 ). Al onze activiteiten hebben raakvlak met het wonen en we zijn altijd dichtbij de kern gebleven. We hebben een scherpe focus op de doelgroep en streven naar een excellente dienstverlening en maatwerk voor de klant. Lokaal staan we midden in de samenleving. We kennen korte lijnen, zijn gemakkelijk benaderbaar en gaan slagvaardig te werk. We nemen geen verantwoordelijkheden over en streven door intensieve samenwerking naar een optimaal resultaat.

#### Terugblik visitatie 2010

In 2008 ben ik als bestuurder begonnen bij Woningstichting Bergh. Onze eerste visitatie in 2010 vond plaats toen wij als organisatie midden in een transitie zaten. Het belangrijkste resultaat voor ons was dat onze belanghebbenden tevreden waren over onze inzet. Ze herkenden en waardeerden de omslag van beherende organisatie naar een organisatie gericht op ontwikkelen. Ze omschreven ons als betrouwbare, kordaat, laagdrempelig en betrokken.

De aanbevelingen uit het visitatierapport namen wij ter harte bij het verder uitwerken van ons activiteitenprogramma en uitvoeringsagenda. We werkten beleidsvoornemens verder uit en borgden deze in onze bijgestelde planning en controlcyclus. Dit geeft ons betere afwegingskaders die wij borgen in onze besluitvorming. De grens tussen het vastleggen en uitwerken van zaken in documenten en het verzenden in bureaucratie is klein voor een kleine organisatie als de onze. Wij kennen onze partners en de opgaven in ons werkgebied en maken optimaal gebruik van ons netwerk. Partners benaderen ons actief om in overleg te treden, bijvoorbeeld over de huisvesting van mensen met een verstandelijke beperking. Wij intensiveerden de relaties met onze partners en informeerden hen over onze keuzes en prestaties. We gaven invulling aan de principes van Good Governance over de gehele breedte van de bedrijfsvoering en sturen actief op de inzet van ons vermogen.

#### Onze missie

Wat ons inspireert en motiveert en onze ambities en idealen legden wij vast in ons Strategisch Beleidsplan 2010 – 2014 'Bewust Midden in de Samenleving'.

Wij zijn er voor iedereen in 's-Heerenberg, Azewijn, Beek, Loerbeek, Braamt, Kilder, Stokkum, Zeddam en de buurtschappen Wijnbergen en Vethuizen die niet of onvoldoende in staat is om in zijn of haar eigen huisvesting te voorzien. Wij bieden kwalitatief goede, betaalbare en toekomstbestendige woningen. Omdat prettig wonen verder gaat dan de woning alleen, zetten wij in op leefbare en vitale wijken en dorpen. Om dit te realiseren werken wij actief samen met onze netwerkpartners.

#### Kernwaarden en organisatiecultuur

In 2011 legden wij de droom vast om een vijfsterren corporatie te worden. De vijf sterren staan voor meer dan solide processen en goede woningen.

De vijf sterren staan voor: een organisatie waar mensen graag voor en mee willen werken en waar bewoners het voelen dat wij er zijn voor hen. Onze kernwaarden sluiten hierop aan: uitnodigend, klantgedreven, maatschappelijk bezielend en vooruitstrevend. In ons cultuurtraject kleurden wij verder in wat onze kernwaarden betekenen in ons dagelijks werk.

## **Onze speerpunten**

### *1. Wij stemmen vraag en aanbod op de woningmarkt op elkaar af*

Wij willen dat onze huurders prettig wonen nu en in de toekomst. Binnen ons werkgebied is er op termijn sprake van krimp van het aantal huishoudens en zelfs nu is in bepaalde segmenten sprake van ontspanning. Het is daarom essentieel dat vraag en aanbod goed op elkaar worden afgestemd.

Binnen de regio Achterhoek en Liemers stelden wij gemeenschappelijke regionale woonvisies op. Daarnaast voerden we aanvullend onderzoek uit naar de ontwikkelingen op de lokale woningmarkt en verankerden dit binnen ons strategische marktbeleid en facetbeleid. We weten hoe onze wensportefeuille eruit ziet, tot welke transformatieopgave dit leidt en hoe we deze gaan realiseren. Dit verankerden we in onze financiële meerjaren begroting. Naast onze nieuwbouwprojecten zijn de eerste herontwikkeltrajecten afgerond en opgeleverd. We monitoren de ontwikkelingen zowel Achterhoek breed als lokaal.

### *2. We zetten in op duurzaamheid*

Wij zetten stevig in op het verder verduurzamen van onze woningvoorraad. Dit doen wij uit zorg voor de aarde en omdat wij erin geloven dat onze bijdrage ertoe doet. Op deze manier temperen wij de woonlasten voor onze bewoners en zetten wij ook voor de langere termijn toekomstbestendig vastgoed in de markt. Wij zijn ons bewust van onze voorbeeldrol en zoeken steeds naar nieuwe manieren om onze doelstellingen te bereiken.

Wij hanteren de aanbestedingsmethodiek Design and Build waarbij we de vraag prestatiegericht in de markt zetten en consortia uitdagen een integraal ontwerp in te dienen. Op basis van kwaliteitscriteria selecteren wij het ontwerp. Zo realiseerden wij de eerste passief woningen (PassiefBouwen Award) in de sociale huursector en realiseerden wij de Energiesprong Montferland, waarbij onze eerste energieneutrale woningen werden opgeleverd. Voor de duurzame inrichting van de buitenruimte ontvingen wij het eerste NL-Greenlabel. Het energieverbruik en de woonkwaliteit volgen wij intensief via monitoringstrajecten, waarbij wij bewoners begeleiden en uitdagen zoveel mogelijk energie te besparen. Wij investeren doorlopend in de labeling van onze bestaande woningvoorraad, zoeken actief naar financieringsmogelijkheden (Impulsplan) en helpen bewoners om hun energieverbruik inzichtelijk te maken. Ons woningbezit heeft een gemiddelde Energie-index van 1,32 en het gebouw gebonden gasverbruik daalde met 32%.

### *3. Wij dragen bij aan leefbare wijken en dorpen*

Prettig wonen gaat verder dan alleen de woning. We willen dat de woningomgeving aantrekkelijk is en blijft voor huidige en toekomstige bewoners. In basis begint dit bij Schoon, Heel en Veilig. Vervolgens stimuleren wij bewoners, bewonerscommissies, wijk- en dorpsraden hun verantwoordelijkheid te nemen en verbinden wij de verschillende partijen met elkaar. Onze huismeester en woonconsulent zijn hierbij spin-in-het-web. We weten wat er speelt en leeft en ondersteunen lokale initiatieven.

Om dit te realiseren overleggen wij jaarlijks met alle dorps- en wijkraden. We zetten een huismeester in bij onze flats en knapten in overleg met de bewoners de semi-openbare ruimte op. Een groep van deze betrokken bewoners vormt nu samen een bewonerscommissie. Wij dragen financieel bij aan het project Buurtbemiddeling en leiden bewoners hier actief naartoe. Samen met netwerkpartners zoals gemeente, politie en BOA pakken wij (signalen van) leefbaarheidsproblemen aan. Ook honoreren wij via ons leefbaarheidsfonds bewonersinitiatieven die raakvlak hebben op het gebied van wonen.

#### *4. Wij werken samen met onze netwerkpartners*

Wij geloven in de kracht van samenwerking. Zonder intensieve samenwerking met onze partners kunnen wij als kleine organisatie moeilijk zelfstandig voortbestaan. Dit doen we zowel in de Achterhoek als Liemers. Het gezamenlijk woonmarketingmodel Thuis in de Achterhoek is hiervan een voorbeeld.

Wij leggen ons oor te luister leggen en gaan actief de dialoog aan met onze partners. We hebben een goed formeel en informeel netwerk, kennen onze partners en weten elkaar te vinden. We nemen deel aan overleggen in de regio Achterhoek en Liemers en dragen bij aan de tot standkoming van gemeenschappelijke visies. We toetsen zo onze eigen visies en bevindingen en stellen deze bij. We houden 1 keer per 3 jaar een belanghebbendenbijeenkomst en informeren partners actief over de voortgang van de gemaakte afspraken. De belanghebbenden zijn tevreden over de samenwerking met ons.

De samenwerking met onze bewoners en wijk- en dorpsraden is vooral gerelateerd aan onze nieuwbouwactiviteiten. Waarbij zij zeer te spreken zijn over de invloed die zij hebben op het uiteindelijke ontwerp en de wijze waarop wij hen informeren. Dit wilden we graag verbreden. Onze ambities legden we vast in het bewonersparticipatiebeleid en met de klantreizen Huurmutatieproces en Reparatieverzoeken betrokken wij bewoners actief, zodat wij onze verbeteracties goed konden afstemmen op de ervaringen van onze klanten.

#### *5. Wij professionaliseren*

Tot 2008 was Woningstichting Bergh een interngerichte organisatie met een hiërarchische cultuur, een sterke focus op beheer en nauwelijks vastgelegd beleid. We ondergingen de transformatie naar ondernemende organisatie met de verantwoordelijkheden en bevoegdheden laag in de organisatie. We benoemden onze kernwaarden en kleurden deze in een cultuurtraject verder in. We ontwikkelden beleid, verbeterden onze planning en controlcyclus, verkleinden onze kwetsbaarheid door samenwerking op het gebied van kantoorautomatisering met Laris Wonen en Diensten en de gezamenlijke implementatie van een nieuw primair systeem.

Een kleine groep klanten vraag extra aandacht en maatwerk van ons. We zetten de afgelopen jaren in op verder verbeteren van onze bedrijfsvoering zodat we meer de tijd die vrijkomt kunnen inzetten voor die bewoners die dit nodig hebben. We handelen 80% van de klantvraag in een keer af via ons klantcontactpunt en onze huurders kunnen zelf hun eigen zaken regelen in het huurdersportaal.

#### *6. Wij dragen bij aan het vergroten van de zelfredzaamheid van onze doelgroep.*

Binnen ons werkgebied zien wij een grote concentratie van huishoudens met een laag inkomen en laag opleidingsniveau. Er is relatief veel sociale problematiek die leidt tot huurachterstanden en woonoverlast.

We geloven erin dat voorkomen beter is dan genezen. We zetten in op voorkomen of in een vroegtijdig stadium signaleren van de problematiek. De verantwoordelijkheid ligt bij de bewoners en samen met onze partners proberen wij ervoor te zorgen dat mensen weer in staat zijn deze te nemen. Uiteindelijk besparen we de maatschappij kosten en ligt mede hier onze legitimatie als corporatie.

We zetten in op het voorkomen van hoge huurachterstanden door het aanpassen van onze huurincasso procedure en proberen in een vroeg stadium met onze klanten in gesprek te treden. Wanneer er sprake is van multiproblematiek werken wij samen met onze partners in een sociaal netwerk. Ontruimingën proberen we te voorkomen door bewoners een tweede kans binnen de eigen woning te bieden. Wanneer wij van onze partners signalen ontvangen over de huisvesting van specifieke doelgroepen onderzoeken wij deze vraag gezamenlijk. Dit leidde onder meer tot de bouw van 15 zorgappartementen voor mensen met een verstandelijke beperking.

Daarnaast zijn wij een erkend leerbedrijf en ontvangen regelmatig stagiaires. Bij de aanbesteding van projecten proberen we invulling te geven aan de leerlingbouwplaatsen.

### **Onze financiële mogelijkheden**

Financieel zijn we een gezonde club. We investeerden de afgelopen jaren in de transformatie van ons vastgoed, waardoor het WSW ons in procenten ziet als groot investeerder. We wendden onze financiële middelen zo maximaal mogelijk aan zonder daarbij de kritische grenzen op te zoeken of te overschrijden. Onze transformatie opgave is financieel doorvertaald in de financiële meerjarenbegroting.

In 2011 stelden wij ons financieel beleidsplan op en legden we de belangrijkste kaders en randvoorwaarden vast. Onze investeringsbeslissingen toetsen we aan deze randvoorwaarden en de KPI's borgden we in beslisdocumenten en de planning- en controlcyclus. Het bewaken van de financiële risico's verbeterden we door het uitvoeren van scenario-analyses in de financiële meerjarenbegroting. Onze kwetsbaarheid verkleinden we door de implementatie van een nieuw pakket (FMP) voor het vormgeven van de financiële meerjarenbegroting.

### **Governance**

Wij onderschrijven en handelen conform de Governancecode. We zien dat er steeds meer aandacht is voor Governance en investeerden om niet alleen conform de code te handelen, maar deze ook daadwerkelijk te beleven.

We gaven invulling aan het Rooster van aftreden waardoor de samenstelling van de Raad is veranderd. Voor herbenoeming van een lid vindt evaluatie plaats en leden werden openbaar geworven. Jaarlijks voert de Raad een zelfevaluatie uit en vraagt hiervoor input aan de directeur-bestuurder. Een van de zelfevaluaties werd uitgevoerd onder begeleiding van een extern deskundige. We organiseerden themabijeenkomsten en de samenwerking tussen Raad en directeur-bestuurder werd geoptimaliseerd door het vaststellen van een heldere werkwijze en afspraken.



## **Waar staan we nu?**

### *Maximale prestatie*

De afgelopen 4 jaar hebben wij ons zelf getransformeerd van een beherende corporatie naar een ondernemende organisatie. Ik ben ervan overtuigd dat wij het maximale uit onze organisatie hebben behaald. Wij zijn er altijd van overtuigd geweest dat wij het verschil kunnen maken. Ik ben dan ook trots dat wij binnen de huidige tijdsgeest een inspirerend voorbeeld zijn voor andere organisaties. Zonder de tomeloze inzet van onze medewerkers hadden wij deze omslag niet kunnen maken. Ik ben trots op de betrokken en flexibele wijze waarop zij zich altijd voor onze organisatie hebben ingezet.

### *De grenzen van ons kunnen bereikt*

Onze ambities en projecten leggen druk op onze organisatie. Als kleine organisatie zijn we kwetsbaar. Naast de aanwezige betrokkenheid en flexibiliteit wordt innovatiekracht en actuele kennis gevraagd en moet het behapbaar blijven. Door toenemende eisen gesteld door zowel onze klanten als toezichthouders en toenemende regeldruk van de overheid lopen wij tegen de grenzen van ons kunnen aan. Het daadwerkelijk sturen op Kritische Proces Indicatoren (KPI's) in de volle breedte van de bedrijfsvoering moet verder vorm krijgen. Voor de meeste processen zijn inmiddels normen geformuleerd maar de wijze waarop deze gemeten worden, het opstellen van (verbeter)acties en het monitoren van de effecten is nog onvoldoende geborgd binnen de organisatie. Daarnaast zijn wij als kleine corporatie in een bepaalde mate minder efficiënt.

### *Veranderende verhoudingen*

Door het langdurig uitvallen van een aantal collega's afgelopen jaar, werden we meer dan eens geconfronteerd met onze kwetsbaarheid. Dit hebben we altijd weten op te vangen door intensieve samenwerking met onze collega-corporaties in de Achterhoek en Liemers. Door opschaling om ons heen dreigt onze positie in het regionale speelveld kleiner te worden en raken wij meer geïsoleerd tussen de woningmarkten Achterhoek en Stadsregio. Terwijl juist intensieve samenwerking noodzakelijk is om onze doelgroepen goed te kunnen blijven bedienen.

### *Wij sorteren voor op de toekomst*

Naast de geschetste organisatorische aandachtspunten staan er voor de corporatiesector grote veranderingen op stapel. In 2012 startten wij met het in beeld brengen van de ontwikkelingen op lange termijn en de consequenties hiervan op korte termijn. We schetsten een aantal toekomstscenario's en bekeken op welke wijze wij als organisatie succesvol kunnen zijn in alle scenario's. Hieruit bleek dat het onderdeel samenwerking de hoogste prioriteit had. Naar aanleiding hiervan werd in februari 2013 de eerste notitie over samenwerkingsverbanden behandeld in de Raad. Dit was de opmaat naar een omgevingsanalyse die leidde tot de eerste verkennende gesprekken met Laris Wonen en Diensten om de samenwerking te intensiveren. In juni werd een meerwaarde onderzoek gestart en uiteindelijk leidde dit op 23 september tot een positief fusiebesluit van de Raad van Commissarissen van Laris en onze Raad van Toezicht.

### *Op weg naar één lokaal verankerde organisatie*

Met dit fusiebesluit ligt de weg open naar een lokaal verankerde woningcorporatie binnen de gemeente Montferland. Een gedragen besluit zo blijkt uit de reacties van onze gezamenlijke belanghebbenden.

Het biedt ons de kans de om het beste uit beide organisaties mee te nemen en de komende jaren samen te bouwen aan een zakelijke, efficiënte organisatie die een goede invulling kan geven aan de volkshuisvestelijke opgaven binnen de regio.

Deze visitatie is een van de laatste projecten die wij als Woningstichting Bergh afronden voor onze (voorgenomen) bestuurlijke fusie op 1 januari 2015. Het stelt ons in de gelegenheid om ons zelfbeeld te toetsen en de unieke kans om de verbeterpunten mee te nemen bij het inrichten en opzetten van de nieuwe fusieorganisatie.

### **Bijlage 1 Tussen Stadsregio en Achterhoek**



De gemeente Montferland is ontstaan uit een fusie tussen de gemeenten Bergh en Didam. Gemeente Bergh hoorde van oudsher tot de Achterhoek en de gemeente Didam bij de Stadsregio. Uit economische motieven heeft de gemeente Montferland besloten zich aan te sluiten bij de Stadsregio. Wat betreft sociaal maatschappelijk onderwerpen is zij aangesloten bij de Regio Achterhoek.