

Visitatierapport

Stichting Wonen Delden
2012-2015



9 december 2016

Cognitum
Postbus 224
3700 AE Zeist

Visitatiecommissie
Jan Haagsma, voorzitter
Jan Wachtmeester, secretaris

Voorwoord

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

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

Visitaties zijn niet vormvrij en moeten voldoen aan kwaliteitsvereisten. De Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland heeft als doel een geobjectiveerd en onafhankelijk stelsel van visitaties voor woningcorporaties te ontwikkelen, te beheren en te borgen. Deze visitatie is dan ook uitgevoerd volgens de voorgeschreven visitatiemethodiek (op het moment van uitvoeren van de visitatie was dit versie 5.0) van deze stichting. Cognitum is het bedrijf dat deze visitatie heeft uitgevoerd.

Cognitum is geaccrediteerd door de Stichting Visitaties Woningcorporaties Nederland.

Dit rapport betreft de visitatie van Wonen Delden over de periode 2012-2015.

Inhoud

Voorwoord	2
Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties	5
1 Overzicht beoordeling maatschappelijke prestaties	6
1.1 Terugblik op de vorige visitatie	6
1.2 Recensie	6
1.3 Integrale scorekaart 2012-2015	9
1.4 Samenvatting	9
1.5 SWOT diagram	11
2 Woonstichting Wonen Delden	12
Deel 2: Beoordelingen met toelichting, per perspectief	14
3 Presteren naar Opgaven en Ambities	15
3.1 Beoordelingskader	15
3.2 Opgaven in het werkgebied van Wonen Delden	15
3.3 Relevante ontwikkelingen	15
3.4 Beoordeling prestaties	15
3.4.1 Huisvesten primaire doelgroep	15
3.4.2 Huisvesten bijzondere doelgroepen	17
3.4.3 Kwaliteit woningen en woningbeheer	18
3.4.4 (Des)Investeren in vastgoed	19
3.4.5 Kwaliteit van wijken en buurten	21
3.4.6 Overige opgaven en prestaties	21
3.5 Beoordeling van de ambities	21
3.5.1 Beschrijving van de ambitie	21
3.5.2 Beoordeling van de ambities	22
3.6 Bewonderpunten en verwonderpunten	23
3.7 Totale beoordeling opgaven en prestaties	23
4 Presteren volgens belanghebbenden	24
4.1 Beoordelingskader	24
4.2 Belanghebbenden in werkgebied	24
4.3 Relevante ontwikkelingen	27
4.4 Oordelen van belanghebbenden in werkgebied	27
4.4.1 De beoordeling van de tevredenheid van belanghebbenden over Wonen Delden	28
4.4.2 Aangedragen verbeterpunten door belanghebbenden	28
4.5 Wonen Delden's reputatie	29
4.6 Bewonderpunten en verwonderpunten	29
5 Presteren naar Vermogen	30

5.1	Beoordelingskader	30
5.2	Relevante ontwikkelingen	30
5.3	Financiële continuïteit	30
5.4	Doelmatigheid	31
5.5	Vermogensinzet	32
5.6	Bewonder- en verwonderpunten	32
5.7	Totale beoordeling presteren naar vermogen	33
6	Governance	34
6.1	Beoordelingskader	34
6.2	Besturing	34
6.2.1	Plan	34
6.2.2	Check	35
6.2.3	Act	36
6.3	Intern toezicht	36
6.3.1	Functioneren raad van commissarissen	36
6.3.2	Toetsingskader	38
6.3.3	Governancecode	38
6.4	Externe legitimering en verantwoording	39
6.4.1	Externe legitimatie	39
6.4.2	Openbare verantwoording	39
6.5	Bewonder- en verwonderpunten	40
6.6	Totale beoordeling Governance	40
7	Bijlagen	41
	Position paper	42
	Factsheet maatschappelijke prestaties	48
	Reputatie Quotiënt Wonen Delden	55
	Overzicht geïnterviewde personen	56
	Korte cv's visitatoren	57
	Onafhankelijkheidsverklaringen	58
	Meetschaal	60
	Werkwijze visitatiecommissie	63
	Bronnenoverzicht	64
	Prestatiemonitor	65

Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties

1 Overzicht beoordeling maatschappelijke prestaties

1.1 Terugblik op de vorige visitatie

In april 2012 is Wonen Delden gevisiteerd over de periode 2008-2011. Wonen Delden scoorde toen op basis van de methodiek 4.0 een 7,2.

Er werd een aantal mogelijkheden tot verbeteren genoemd:

Presteren naar vermogen

De visitatiecommissie constateerde dat Wonen Delden een integrale visie ontbreekt waarin de vermogensinzet voor nieuwbouw, aanpassingen in de bestaande voorraad en maatschappelijk vastgoed in balans zijn gebracht.

2012-2015:

De vermogenspositie van Wonen Delden is gedurende de visitatieperiode verbeterd, ondanks de verschillende heffingen. Wonen Delden is in staat gebleken blijvend lage bedrijfslasten te realiseren. Door de wisseling van administratieve ondersteuning van Woonbeheer Borne naar Viverion is Wonen Delden gebruik gaan maken van het financiële automatiseringspakket WALS. Dit pakket geeft meer mogelijkheden om voor langere termijnen (10 jaar of langer) overzichten en alternatieve scenario's te berekenen. In het Ondernemingsplan 2014-2018 is betaalbaarheid een belangrijk thema, waaruit kan worden afgeleid dat het vermogen ook kan worden ingezet om de huurverhogingen te beperken.

Governance

De visitatiecommissie trof geen monitoring aan op de voortgang van de doelstellingen uit het strategisch plan. Hetzelfde gold voor de monitoring van bijsturing bij afwijkingen.

2012-2015:

De plan-do-check-act cyclus is de afgelopen periode sterk verbeterd door de uitgebreide periodieke rapportage, waarin niet alleen financiële gegevens worden gepresenteerd maar ook maatschappelijke gegevens worden gemonitord. De doelen zijn op basis van de balanced scorecard opgezet en deze worden jaarlijks opgenomen in het jaarplan en periodieke rapportages. De risico's maken integraal deel uit van de rapportages en jaarrekening.

De visitatiecommissie constateert nu in 2016 dat Wonen Delden adequaat met de aandachtspunten uit de vorige visitatie is omgegaan en zich heeft doorontwikkeld op de verschillende terreinen.

1.2 Recensie

Wonen Delden is een corporatie die al haar bezit heeft in de (stad) Delden. Daarmee is Wonen Delden sterk lokaal verankerd en daarmee oogst de corporatie zeer veel waardering bij de belanghebbenden en de huurders. Door een slimme bedrijfsstrategie, waarbij specialistische werkzaamheden zijn uitbesteed aan een collega corporatie, slaagt Wonen Delden er in op een zeer hoog niveau te functioneren ondanks haar schaal.

Position Paper

In haar position paper komt Wonen Delden naar voren als de enige sociale verhuurder in de stad Delden. Een lokaal gerichte corporatie die kwalitatief goede en betaalbare huisvesting wil bieden en een goed onderhouden bezit heeft met duurzame woningen die inmiddels gemiddeld het B-label hebben. Wonen Delden is een ambitieuze corporatie. De visitatiecommissie constateert dat Wonen Delden deze ambities ook waar weet te maken.

Wonen Delden heeft zich in het afgelopen jaar intensief beraden op haar bestaansrecht als 'kleine' corporatie. Zij heeft daarbij actief het overleg met de belanghebbenden gezocht. Uitkomst van dit onderzoek en debat is dat er zeker bestaansrecht is voor Wonen Delden. De visitatiecommissie heeft in haar onderzoek bij alle belanghebbenden bevestiging gevonden van deze opvatting. Juist de schaal van Wonen Delden maakt dat ze op een persoonlijke manier met korte lijnen invulling kan geven aan haar woonmaatschappelijke taken. Tegelijkertijd heeft Wonen Delden haar bedrijfsvoering zo weten te organiseren dat de bedrijfslasten tot de laagste van Nederland behoren. Door uitbesteding van administratieve taken heeft Wonen Delden ook een vorm gevonden om haar kwetsbaarheid als kleine organisatie op te kunnen vangen.

Wonen Delden belangrijk voor Delden

Wonen Delden is een corporatie die een belangrijke rol vervult in Delden. De sterke lokale inbedding als enige aanbieder van sociale huurwoningen in Delden enerzijds en anderzijds de sterk op huurder gerichte manier van werken met korte en persoonlijke lijnen vormen hiervoor het fundament. Ook de strategie en ambities zijn gericht op de lokale inbedding en taken en bevestigen deze. Het kantoor van Wonen Delden, samen met de Rabobank, in het hart van Delden is een mooi symbool van deze strategie en rol.



Tijdens de visitatie komt ook de sterk op de huurder gerichte houding van alle medewerkers steeds weer naar voren. Iedereen is gericht op de belangen van de huurder, wat in de eerste plaats natuurlijk gaat over goed wonen, maar ook verder gaat. Het een jaar van tevoren aan senioren vragen of ze willen verhuizen naar een vrijkomende woning, zodat de senioren zich niet "overvallen" voelen en op korte termijn een beslissing moeten nemen is een goed voorbeeld van het inlevingsvermogen dat de commissie bij Wonen Delden is tegengekomen.

Alle belanghebbenden onderschrijven de importantie van de rol van Wonen Delden als een sterke partner in het maatschappelijk middenveld en ruimte voor investeren door de financieel gezonde positie. De afweging rond toekomstige investeringen die tijdens de visitatie naar voren kwamen laten ook zien dat Wonen Delden bezig is met de bevolking van Delden en de behoeften die daar leven.

Met Wonen Delden kun je goed zaken doen

Zonder uitzondering geven belanghebbenden aan dat het goed zaken doen is met Wonen Delden. Wonen Delden denkt steeds constructief mee, maar houdt daarbij goed de bedrijfsmatige kant in de gaten. Wonen Delden zal niet in slecht doordachte projecten stappen en houdt ook steeds van belangen van (toekomstige) huurder in de gaten. Als er eenmaal een afspraak is gemaakt, dan komt Wonen Delden die ook na.

De medewerkers zijn Wonen Delden

De cultuur binnen de organisatie Wonen Delden vormt het fundament voor de prestaties en de manier van werken die zo hoog gewaardeerd wordt door huurders en partners. Een no-nonsens cultuur met een zeer sterke klantfocus, zonder daar in door te slaan en onverantwoorde stappen te nemen. Ook een open cultuur, de open discussie met de huurders en partners over de toekomst van Wonen Delden om tot het nieuwe ondernemingsplan te komen is daar een goede illustratie van. Wonen Delden gaat open en transparant de gesprekken aan en gebruikt deze informatie om keuzes te maken. Er is een mooie vorm in het werken tussen open en transparant communiceren en zelf helder keuzes maken, die de commissie bewonderd. Alle medewerkers (inclusief de bestuurder) laten steeds in houding en gedrag zien dat zij de huurder en zijn behoefte centraal stellen.

Dit vormt een belangrijke, zo niet de belangrijkste uitdaging voor de toekomst. Met het aanstaande vertrek van de bestuurder en een medewerker bestaat het risico dat deze bedrijfscultuur aangetast wordt en Wonen Delden een ander soort corporatie wordt, met een andere stijl en cultuur. De raad van commissarissen staat daarmee voor een belangrijke taak bij het zoeken naar een nieuwe bestuurder.

Verbeter- en aandachtspunten

- Zorg dat de vereiste kernwaarden en competenties duidelijk zijn bij het voorzien in de vacatures die op korte termijn zullen ontstaan om de stijl en bedrijfscultuur die Wonen Delden zo bijzonder maken in stand te houden.
- De vermogenspositie van Wonen Delden blijft sterker worden, ondanks de minimalisering van de huurverhoging. Het is zaak daar een goede bestemming voor te vinden.
- Er is thans sprake van een goed functionerende huurdersvereniging. Omdat dit draait op slechts enkele personen is dat kwetsbaar.
- Zet stappen in de verdere digitalisering van formulierenstromen en facturen et cetera.

1.3 Integrale scorekaart 2012-2015

Presteren naar opgaven en ambities										
	prestatieveld						gemiddelde	Weging	eindcijfer	
	1	2	3	4	5	6				
Prestaties in het licht van de opgaven	8,5	7,0	8,0	7,0	7,0	-	7,5	75%	7,6	
Ambities in relatie tot de opgaven							8,0	25%		
Presteren volgens belanghebbenden										
	prestatieveld						gemiddelde	Weging	eindcijfer	
	1	2	3	4	5	6				
Prestaties	7,8	8,4	8,5	7,8	7,8	-	8,1	50%	8,1	
Relatie en communicatie							8,1	25%		
Invloed op beleid							8,0	25%		
Presteren naar vermogen										
								Weging	eindcijfer	
Financiële continuïteit							7	30%	7,3	
Doelmatigheid							8	30%		
Vermogensinzet							7	40%		
Governance										
								gemiddelde	Weging	eindcijfer
Besturing	Plan		8,0			7,7	33%	7,0		
	Check		7							
	Act		8							
Intern toezicht	Functioneren RvC		6,7			6,2	33%			
	Toetsingskader		6							
	Toepassing governancecode		6							
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie		8			7,0	33%			
	Openbare verantwoording		6							

In dit visitatierapport is de voorgeschreven meetschaal gehanteerd, conform de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties Versie 5.0. De meetschaal is opgenomen in de bijlagen. De decimalen zijn ontstaan door het gemiddelde van de onderliggende cijfers te berekenen.

1.4 Samenvatting

Het totale woningbezit van Wonen Delden (729 woningen) bevindt zich in de stad Delden in de gemeente Hof van Twente. Er zijn in totaal 5 medewerkers in dienst, waarvan 3 fulltime en 2 parttime, in totaal 5 fte. In dit aantal is de bestuurder meegenomen.

Wonen Delden heeft een samenwerkings-overeenkomst met Viverion. Viverion levert administratieve ondersteuning aan Wonen Delden, dit betreft de volgende zaken:

- Opstellen jaarrekening (cijfermatige deel)
- Opstellen (meerjaren)begroting (cijfermatige deel)
- Aanleveren gegevens voor periodieke rapportages
- Invoeren van de dVi en dPi
- Salarisadministratie.

Wonen Delden presteert ruimschoots volgens haar opgave

De visitatiecommissie beoordeelt het 'Presteren naar Opgaven en Ambitie' door Wonen Delden met een 7,5. Dit wil zeggen dat Wonen Delden meer dan ruim voldoet aan de opgaven en dat haar ambities in lijn zijn met die opgaven en dat zij deze ambities ook ruimschoots realiseert.

Wonen Delden voldoet ruimschoots aan de toewijzing binnen de EU-inkomensnorm en realiseert de opgaven ten aanzien van urgenten en statushouders. Bij de betaalbaarheid van de woningen overtreffen de prestatie van Wonen Delden de opgaven behoorlijk.

Waar het gaat om het huisvesten van specifieke doelgroepen voldoet Wonen Delden aan de opgave. De kwaliteit van de woningen en het woningbeheer overtreft de opgaven.

Bij het (des)investeren in vastgoed voldoet Wonen Delden op ~~bijna~~ alle punten aan de opgaven.

Bij kwaliteit van de wijken en buurten voldoet Wonen Delden aan de opgaven.

De ambities van Wonen Delden verhouden zich goed tot de opgaven in het werkgebied. Wonen Delden handelt ook naar de ambities die zij geformuleerd heeft. Op sommige punten blijkt Wonen Delden ambitieuzer dan de omgeving van haar verwacht.

Belanghebbenden hebben grote waardering voor Wonen Delden

De belanghebbenden geven Wonen Delden gemiddeld een 8,1. Dat is een zeer hoge waardering.

Sociaal, meedenkend, persoonlijk, ambitieus, ondernemend, transparant zijn de kenmerken die de belanghebbenden het meeste noemen om Wonen Delden te typeren.

Bijzonder is dat de Huurderbelangenvereniging zich zeer tevreden toont. Ook vanuit de gemeente is met zeer positief over Wonen Delden. Huurders en gemeenten zijn vooral te spreken over de het persoonlijke contact die door de schaal mogelijk is, dit verklaart de hoge score voor relatie en communicatie. Ook de doelmatigheid wordt geprezen, waarbij de middelen ingezet worden voor de huurder.

Wonen Delden heeft een uitstekende financiële positie

Wonen Delden heeft een goede financiële positie, met een goed inzicht in de portefeuille en een strategie gebaseerd op de bestaande voorraad. Wonen Delden werkt hierbij actief met scenario's om de strategie te bepalen. Wonen Delden is uitermate doelmatig, op alle kengetallen scoort Wonen Delden beter dan de referentiecorporaties. De keuze om samen te werken met andere corporaties voor uitvoering van de specialistische werkzaamheden is een keuze geweest die positief blijkt voor de doelmatigheid. De vermogensinzet is ruim voldoende, waarbij Wonen Delden duidelijk en transparant keuzes maakt en er steeds een actueel inzicht is in de portefeuille en noodzakelijke investeringen.

De governance van Wonen Delden voldoet aan de eisen

De governance wordt beoordeeld met een 7,0. De besturing van Wonen Delden is ruimschoots op orde. Er is een heldere visie met duidelijke doelen, een degelijk rapportagesysteem en er wordt actief gestuurd bij (mogelijke) afwijkingen. Het interne toezicht krijgt een voldoende. De externe legitimering en verantwoording scoort ruim voldoende.

1.5 SWOT diagram

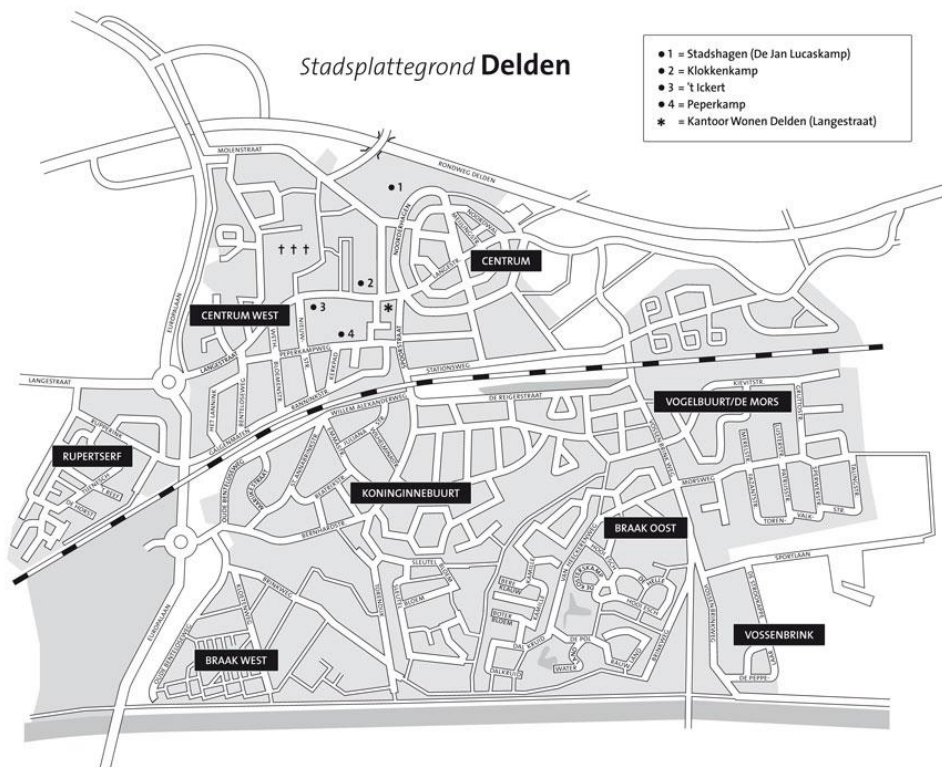
<p><u>Sterk</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Bedrijfscultuur waar de huurder en hun behoeften duidelijk centraal staan. • Korte lijnen met huurders en overige belanghebbenden (organisaties). • Relatie met belanghebbenden in werkgebied. • 	<p><u>Zwak</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Toepassing Governancecode 2011 (inmiddels zijn de statuten aangepast).
<p><u>Kans</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Bundeling van huurders in groter werkgebied. • Sterke lokale inbedding. • Weten wat huurders willen. 	<p><u>Bedreiging</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • De kwetsbare organisatie- en participatiekracht van de huurders-vertegenwoordiging. • Zorgen voor bestemming vermogen, eventueel buiten Delden.

2 Woonstichting Wonen Delden

Stichting Wonen Delden is ontstaan door de omzetting van Woningbouwvereniging Stad Delden. Deze corporatie is in 1991 ontstaan uit een fusie van de Stichting Nutswoningen en de R.K. Bouwvereniging St. Jozef en is opgericht op 6 december 1918. Het statutaire werkgebied van Wonen Delden is de gemeenten Hof van Twente, Almelo, Borne, Dinkelland, Twenterand, Enschede, Haaksbergen, Hellendoorn, Losser, Neede (Gelderland), Oldenzaal, Rijssen-Holten, Tubbergen, Wierden en Hengelo (Overijssel). De woningmarktregio in het kader van de Woningwet 2015 waar Wonen Delden actief is, is Oost Nederland (22 gemeenten).

In de praktijk heeft Wonen Delden alleen woningen in Delden (gemeente Hof van Twente). Dit betreft anno 2015 in totaal 729 zelfstandige woningen, waarvan 74% eengezinswoningen en 18% appartementen. In de prestatie-monitor die opgenomen is in de bijlagen, is meer informatie te vinden over het woningbezit van Wonen Delden.

Het werkgebied van Wonen Delden:



In de gemeente Hof van Twente zijn, naast Wonen Delden, nog 2 andere woningcorporaties actief: Viverion en Bouwvereniging Ambt Delden. Wonen Delden heeft een samenwerkingsovereenkomst met Viverion voor het uitvoeren van (voornamelijk) financiële en administratieve werkzaamheden. Voor de fusie van Woonbeheer Borne met Welbions, had Wonen Delden hiervoor een overeenkomst met Woonbeheer Borne (tot begin 2015).

In de regio Twente maakt Wonen Delden deel uit van WoonTwente. WoonTwente is een netwerk van alle betrokken corporaties in Twente. Het is een tevens kennisplatform voor corporaties en partners.

Wonen Delden wordt bestuurd door een directeur-bestuurder. Het intern toezicht wordt uitgeoefend door een raad van commissarissen met minimaal 5 en maximaal 7 leden. De huurdersvertegenwoordiging heeft het recht voor 2 commissarissen een bindende voordracht te doen. Commissarissen worden voor een termijn van 4 jaar benoemd en worden maximaal 1 keer herbenoemd.

Wonen Delden werkt samen met Huurdersvereniging Delden. Hiervoor is een samenwerkings-overeenkomst getekend. De huidige overeenkomst dateert uit 2013.

Bij Wonen Delden werken 5 medewerkers. Samen zorgen zij voor de realisatie van de missie, die in het Ondernemingsplan 2014-2018 luidt:

‘Als lokaalgerichte woningcorporatie biedt Wonen Delden kwalitatief goede en betaalbare huisvesting. Bijzondere aandacht gaat daarbij uit naar mensen die minder goed in staat zijn om zelf in hun huisvesting te voorzien. Ook draagt Wonen Delden bij aan een leefbare woonomgeving.’

Onze missie maken we waar door te investeren in beschikbaarheid, betaalbaarheid, kwaliteit en leefbaarheid:

- Beschikbaarheid; door te zorgen voor voldoende aanbod van woningen
- Betaalbaarheid; door te zorgen voor draagbare woonlasten (huur en energie)
- Kwaliteit; door te zorgen voor woonkwaliteit
- Leefbaarheid; door te zorgen voor een veilige en schone leefomgeving.’

In het Ondernemingsplan 2009-2013 luidde de missie:

‘Wonen Delden is een zelfstandige woningcorporatie met een werkgebied in en rond Delden. Wonen Delden draagt zorg voor goed wonen in een prettige en leefbare omgeving voor een brede groep van woonconsumenten.

Onze maatschappelijke verankering is vooral lokaal geworteld.

Laagdrempelig, ambitieus en transparant. Dat zijn onze kernwaarden. Het bewust en actief deelnemen aan het maatschappelijk verkeer vormt daarnaast een belangrijke voorwaarde.’

Deel 2: Beoordelingen met toelichting, per perspectief

3 Presteren naar Opgaven en Ambities

3.1 Beoordelingskader

Bij Presteren naar Opgaven beoordeelt de visitatiecommissie de prestaties van de corporatie in het licht van de externe opgaven van de corporatie. Onder externe opgaven worden verstaan:

“alle formele en/of in gezamenlijk overleg vastgestelde maatschappelijke opgaven in het werkgebied, zoals vastgelegd in prestatieafspraken of in beleidsdocumenten van de (lokale, regionale en/of landelijke) overheid, zorg- en welzijnsinstellingen, huurdersorganisaties, brancheorganisatie, politie, samenwerkingsverbanden waar de corporatie in participeert etc.”

Ook beoordeelt de visitatiecommissie de ambities in licht van de opgaven: passen de ambities bij de externe opgaven?

3.2 Opgaven in het werkgebied van Wonen Delden

In dit hoofdstuk worden de prestaties van Wonen Delden gerelateerd aan de opgaven in het werkgebied in de periode 2012 tot en met 2015. Deze opgaven zijn vooral gevonden in de prestatieafspraken met de gemeente Hof van Twente voor de periode 2013 t/m 2015. Op de terreinen waar geen prestatieafspraken zijn gemaakt, heeft de visitatiecommissie vooral gekeken naar de eigen ambities van Wonen Delden zoals deze zijn opgenomen in het Ondernemingsplan 2009-2013 en het Ondernemingsplan 2014-2018.

In de bijlagen is de prestatie-monitor opgenomen. In deze monitor worden de prestatieafspraken en de eigen ambities beschreven en worden de gerealiseerde prestaties inzichtelijk gemaakt. De prestatie-monitor volgt de indeling in prestatiegebieden van de methodiek en daarmee ook de indeling van dit hoofdstuk.

3.3 Relevante ontwikkelingen

De belangrijkste ontwikkeling in de visitatieperiode is dat er een samenwerking is aangegaan met een andere corporatie voor de uitvoering van de specialistische administratieve werkzaamheden. Voorheen werden deze werkzaamheden uitgevoerd door Woonbeheer Borne. Woonbeheer Borne is gefuseerd met Welbions en ook het samenwerkingscontract liep af. Wonen Delden heeft toen besloten een nieuwe samenwerking aan te gaan met Viverion.

3.4 Beoordeling prestaties

3.4.1 Huisvesten primaire doelgroep

Woningtoewijzing en doorstroming

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel omdat de prestaties van Wonen Delden in de periode 2012-2015 de opgaven overtreffen.

De visitatiecommissie baseert dit oordeel op de volgende overwegingen:

- Wonen Delden heeft over de hele visitatieperiode 98% van vrijkomende woningen verhuurd onder de EU-inkomensnorm. Hierover was ook een afspraak gemaakt met de gemeente.
- Van de toegewezen woningen is 73% passend toegewezen conform de Wet op de Huurtoeslag.
- Er zijn geen prestaties beschikbaar over het realiseren van de normen met betrekking tot het aanbieden van betaalbare woningen (ondernemingsplan 2014-2018).
- Er mogen van de vrijkomende woningen maximaal 10% worden gebruikt voor urgent woningzoekenden. Dit maximum wordt lang niet gehaald.
- De afspraken die met de gemeente zijn gemaakt over het huisvesten van statushouders worden gerealiseerd.
- Wonen Delden hanteert een systeem voor senioren waarbij al een jaar van tevoren aan ingeschrevenen wordt gevraagd of zij belangstelling hebben voor een vrijkomende woning. Dit doen zij omdat blijkt dat senioren zich vaak overvallen voelen wanneer er een woning vrijkomt en zij binnen een paar dagen moeten beslissen.

Betaalbaarheid

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 9.

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel omdat de prestaties van Wonen Delden in de periode 2012-2015 de opgaven behoorlijk overtreffen.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- Wonen Delden blijft binnen de wettelijke kaders voor de jaarlijkse huurverhoging.
- Wonen Delden heeft in 2015 een huurverhoging van 0% doorgevoerd (en in 2014 ook al fors lager dan mogelijk).
- De normen die Wonen Delden stelt aan de omvang van de sociale woningvoorraad worden gehaald (meer dan 95% is het doel, 95% en 96% is het resultaat in 2014 en 2015). Het aandeel goedkope woningen is echter minder dan bedoeld, en het aandeel betaalbare woningen is hoger dan bedoeld.
- De huurachterstand is conform de eigen ambities van Wonen Delden. Met de gemeente en andere instellingen wordt er goed gelet op signalen. Huisuitzettingen zijn al jaren niet meer voorgekomen.

Prestatieveld huisvesten primaire doelgroep	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
woningtoewijzing en doorstroming	8
betaalbaarheid	9
Oordeel	8,5

3.4.2 Huisvesten bijzondere doelgroepen

Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel omdat de prestaties van Wonen Delden in de periode 2012-2015 gelijk zijn aan de opgaven.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- Er zijn geen specifieke prestatieafspraken gemaakt met de gemeente over dit werkterrein.
- Wonen Delden heeft ook niet eigen specifieke ambities. Het aantal woningen voor senioren is constant en voldoende voor de vraag. In 2016 worden 30 nieuwe appartementen opgeleverd (Peperkamp).
- Wonen Delden hanteert voor senioren een specifiek systeem om hun interesse te peilen. Senioren geven jaarlijks vooraf (via enquête) aan of zij benaderd willen worden om een woning toegewezen te krijgen. Ook hebben ze hun voorkeur voor een van de complexen bekend gemaakt. Deze woningzoekenden krijgen een toewijzing als een woning muteert. De senioren die niet reageren blijven op de lijst staan en maken volgend jaar opnieuw een keuze.

Personen met een (lichamelijke, psychiatrische of verstandelijke) beperking

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel omdat de prestaties van Wonen Delden in de periode 2012-2015 gelijk zijn aan de opgaven.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- Er zijn geen specifieke prestatieafspraken gemaakt met de gemeente over dit werkterrein.
- Wonen Delden heeft ook niet eigen specifieke ambities.
- Het aantal woningen voor personen met een beperking is met ingang van 2016 uitgebreid met 21 appartementen (Peperkamp) voor jongeren. Daarmee wordt voldaan aan de vraag.

Overige huishoudens die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel omdat de prestaties van Wonen Delden in de periode 2012-2015 gelijk zijn aan de opgaven.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- De corporaties in Twente hebben afgesproken dat niemand op straat hoeft te slapen.
- Vereniging WoonTwente (waar Wonen Delden lid van is) verzorgt de signalering (meldpunt). De opvang vindt in de grote steden plaats.
- Er zijn geen specifieke prestatieafspraken gemaakt met de gemeente over dit werkterrein.

Prestatieveld huisvesten specifieke doelgroepen	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
ouderen met specifieke behoeften	7
bewoners met beperkingen	7
overige personen	7
Oordeel	7,0

3.4.3 Kwaliteit woningen en woningbeheer

Woningkwaliteit

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel omdat de prestaties van Wonen Delden in de periode 2012-2015 de opgaven overtreffen.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- De afspraken met en eigen ambities van Wonen Delden betreffende de energieprestatie van de woningen worden niet hier maar in de paragraaf energie en duurzaamheid beoordeeld.
- De streefhuur is t/m 2014 70% of 80% van de maximaal redelijke huur (resp. voor eengezinswoningen en appartementen). In 2015 is dit voor het hele bezit maximaal 65%. In de hele periode blijft Wonen Delden hier fors beneden.
- Het aantal reparatieverzoeken mag in 2018 maximaal 0,8 per woning zijn. Daar zit Wonen Delden nu al onder.
- Het aantal asbestwoningen moet in 2018 gedaald zijn naar 100 (was in 2014 200). Anno 2015 zijn het er 112.
- Een grote meerderheid van de huurders (651) maakt gebruik van het serviceabonnement klein onderhoud.

Kwaliteit dienstverlening

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel omdat de prestaties van Wonen Delden in de periode 2012-2015 de ambities overtreffen.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- De ambitie is om minimaal een 7,5 voor de dienstverlening te scoren. Bij de laatste meting (Aedes benchmark) was dit een 7,8. Wonen Delden zit hier mee in de voorhoede van de corporaties.
- Huurders van Wonen Delden zijn zeer tevreden over de korte lijnen en het directe persoonlijke contact met Wonen Delden. Dit is een belangrijke meerwaarde van de schaal van Wonen Delden.

Energie en duurzaamheid

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel omdat de prestaties van Wonen Delden in de periode 2012-2015 de afspraken overtreffen.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- De landelijke afspraak is om eind 2020 gemiddeld label B te hebben. In de prestatieafspraken met de gemeente is dit vervroegd naar 2018.
- Wonen Delden haalt dit gemiddelde van B ook in 2018 en kijkt alweer naar de volgende stip op de horizon (zonnepanelen).

Prestatieveld kwaliteit van de woningen en woningbeheer	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
woningkwaliteit	8
kwaliteit van dienstverlening	8
energie en duurzaamheid	8
Oordeel	8,0

3.4.4 (Des)Investeren in vastgoed

Nieuwbouw

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel omdat de prestaties van Wonen Delden in de periode 2012-2015 de afspraken evenaren.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- Al in 2013 zou de nieuwbouw Peperkamp gerealiseerd moeten worden. Door bezwaren tot aan de Raad van State kon pas in 2015 met de bouw worden begonnen en vond de oplevering in 2016 plaats.
- Het uitstel kan niet toegerekend worden aan Wonen Delden.

Sloop, samenvoeging

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel omdat de prestaties van Wonen Delden in de periode 2012-2015 de afspraken evenaren.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- De sloop van 18 woningen (en een aantal andere gebouwen) voor de nieuwbouw Peperkamp is conform de afspraak gerealiseerd.

Verbetering bestaand woningbezit (renovatie/groot onderhoud)

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel omdat de prestaties van Wonen Delden in de periode 2012-2015 de afspraken evenaren.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- Er zijn procesmatige afspraken gemaakt met de gemeente over renovatie.
- De aangekondigde projecten hebben doorgang gevonden.

Maatschappelijk vastgoed

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel omdat de prestaties van Wonen Delden in de periode 2012-2015 de ambities evenaren.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- Er zijn geen prestatieafspraken gemaakt over maatschappelijk vastgoed.
- In de nieuwbouw Peperkamp (zowel seniorenwoningen als woningen voor jongeren met een beperking) zijn ook algemene ruimten opgenomen.
- Wonen Delden exploiteert diverse ruimten voor maatschappelijke instellingen.

Verkoop

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel omdat de prestaties van Wonen Delden in de periode 2012-2015 gelijk zijn aan de ambities.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- Er zijn geen prestatieafspraken gemaakt over verkoop van bestaand bezit.
- In de visitatieperiode was de eigen ambitie om gemiddeld 3 woningen per jaar te verkopen (strategisch voorraad beleid 2012-2016).
- Wonen Delden heeft in de visitatieperiode 12 woningen verkocht (100%).

Prestatieveld (des)investeren in vastgoed	Beoordeling visitatiecommissie
nieuwbouw	7
sloop / samenvoeging	7
verbeteren bestaand bezit	7
maatschappelijk vastgoed	7
verkoop	7
Oordeel	7,0

3.4.5 Kwaliteit van wijken en buurten

Leefbaarheid / Wijk- en buurtbeheer

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel omdat de prestaties van Wonen Delden in de periode 2012-2015 de ambities evenaren.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- Er zijn geen prestatieafspraken gemaakt over leefbaarheid en wijk- en buurtbeheer.
- Wonen Delden heeft in het nieuwe ondernemingsplan zelf voor het eerst normen gesteld. De realisatie daarvan is nog niet zichtbaar en zal bij de volgende visitatie moeten blijken.
- De huidige inspanningen lijken te voldoen aan de opgave.

Aanpak overlast

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel omdat de prestaties van Wonen Delden in de periode 2012-2015 de ambities evenaren.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- Wonen Delden doet al sinds 2012 mee aan het project buurtbemiddeling.
- Het aantal overlast zaken is t.o.v. 2013 fors gedaald.

Prestatieveld kwaliteit wijken en buurten	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
leefbaarheid / wijk- en buurtbeheer	7
aanpak overlast	7
Oordeel	7,0

3.4.6 Overige opgaven en prestaties

Er zijn geen overige opgaven en prestaties die niet al elders beschreven en beoordeeld zijn.

3.5 Beoordeling van de ambities

3.5.1 Beschrijving van de ambitie

De actuele ambities van Wonen Delden zijn verwoord in het Ondernemingsplan 2014-2018:

“Als lokaalgerichte woningcorporatie biedt Wonen Delden kwalitatief goede en betaalbare huisvesting. Bijzondere aandacht gaat daarbij uit naar mensen die minder goed in staat zijn om zelf in hun huisvesting te voorzien. Ook draagt Wonen Delden bij aan een leefbare woonomgeving.”

Onze missie maken we waar door te investeren in beschikbaarheid, betaalbaarheid, kwaliteit en leefbaarheid:

- Beschikbaarheid; door te zorgen voor voldoende aanbod van woningen
- Betaalbaarheid; door te zorgen voor draagbare woonlasten (huur en energie)
- Kwaliteit; door te zorgen voor woonkwaliteit
- Leefbaarheid; door te zorgen voor een veilige en schone leefomgeving

Om onze missie waar te maken hebben we een goed toegeruste organisatie nodig. Daarom blijven we steeds kritisch naar onszelf kijken. Ook een goede dienstverlening is een voorwaarde om onze doelen te bereiken.

Kernwaarden Wonen Delden

Bij het vertalen van onze missie naar beleidskeuzes en strategische doelen, hebben we 4 kernwaarden bepaald:

- Transparant
- Laagdrempelig
- Financieel gezond
- Duurzaam, met zorg voor het milieu

Doelgroep

U leest in de missie al wie onze belangrijkste doelgroep is. Dit zijn ‘mensen die minder goed in staat zijn zelf in hun huisvesting te voorzien.’ Deze doelgroep hebben we gesplitst in de volgende subgroepen:

- Primaire doelgroep (inkomen met mogelijkheid voor huurtoeslag)
- Secundaire doelgroep: inkomen tot € 34.678
- Tertiaire doelgroep: inkomen tussen € 34.678 en € 43.602 (er ligt een wetsvoorstel om deze groep op te splitsen)
- Bijzondere doelgroep: mensen met een verstandelijke of lichamelijke beperking
- Bijzondere doelgroep: mensen met een psychische aandoening
- Doelgroep vrije sector: inkomen boven € 43.602

Meer aandacht voor ouderen

Door de toenemende vergrijzing verdienen ook ouderen onze bijzondere aandacht. Door lokale kennis kunnen wij veel voor hen betekenen. Ook buiten de sociale sector. Denk daarbij aan initiatieven om ouderen een passende woning te bieden, of ouderen die in een sociaal isolement terecht gekomen zijn. Ook voor jongeren met een verstandelijke of lichamelijke beperking willen we in Delden woonruimte bieden.’

3.5.2 Beoordeling van de ambities

De visitatiecommissie beoordeelt de ambities van Wonen Delden met een 8.

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel omdat Wonen Delden gedurende de visitatieperiode eigen ambities heeft verwoord en hier ook naar handelt. De ambities van Wonen Delden verhouden zich goed tot de opgaven in het werkgebied. Daarmee voldoet Wonen Delden aan het ijkpunt voor een 6. Op onderdelen is Wonen Delden zelfs in staat ambitieuzer te zijn dan de omgeving van haar verwacht, zoals bij betaalbaarheid (0% huurverhoging) en de energieprestaties (label B in 2018 in plaats van in 2020). Dat waardeert de visitatiecommissie met 2 extra punten.

3.6 Bewonderpunten en verwonderpunten

Bewonderpunten

- De werkwijze om senioren niet te ‘overvallen’ met een mogelijke verhuizing door hen elk vooraf te vragen of zij eventueel in aanmerking willen komen voor een vrijkomende woning
- Overtreffen van de eigen ambities door geen huurverhoging door te voeren en door nu al gemiddeld het B-label te hebben voor de woningen die Wonen Delden verhuurt.

Verwonderpunten

- De achterblijvende verkoopcijfers.

3.7 Totale beoordeling opgaven en prestaties

De visitatiecommissie geeft een eindoordeel van een 7,5 op presteren naar opgaven en ambities.

Bij het eindcijfer tellen de prestaties in relatie tot de opgaven mee voor 75% en de ambities in relaties tot de opgaven voor 25%.

Presteren naar Opgaven en Ambities	Beoordeling visitatiecommissie	
	prestaties in relatie tot opgaven	ambities in relatie tot opgaven
huisvesten primaire doelgroep	8,5	
huisvesten specifieke doelgroepen	7,0	
kwaliteit woningen en woningbeheer	8,0	
(des)investeren in vastgoed	7,0	
kwaliteit wijken en buurten	7,0	
overige / andere prestaties	-	
Oordeel	7,5	8,0
Gewogen oordeel		7,5

4 Presteren volgens belanghebbenden

4.1 Beoordelingskader

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

- de mate waarin men tevreden is over de maatschappelijke prestaties van de corporatie. Bij voorkeur op basis van de indeling naar prestatievelden.
- de tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie.
- de tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie.

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

Voorafgaand aan de gesprekken met een deel van de belanghebbenden is aan alle belanghouders een digitale enquête toegezonden, waarin gevraagd wordt om de corporatie in trefwoorden te typeren en een oordeel in de vorm van een rapportcijfer te geven over de prestaties van de corporatie. Bij deze enquête wordt tevens aan alle respondenten de factsheet toegezonden. In de gesprekken worden de belanghebbenden vervolgens gevraagd een nadere toelichting op hun oordeel te geven en te reflecteren op de prestaties van de corporatie.

4.2 Belanghebbenden in werkgebied

Wonen Delden is werkzaam in de gemeente Hof van Twente. De visitatiecommissie heeft met verschillende belanghebbenden gesproken. Uiteraard de huurdersvertegenwoordiging en de gemeente, zoals de methodiek voorschrijft, maar ook een bredere range van overige belanghebbenden. Hieronder wordt een beeld van de gesprekpartners geschetst.

Gemeente Hof van Twente

Hof van Twente is een gemeente in het zuidwesten van Twente, in de provincie Overijssel. De gemeente is ontstaan op 1 januari 2001 door de fusie van de gemeenten Diepenheim, Goor, Markelo en Ambt en Stad Delden. De gemeente telt 34.890 inwoners (1 april 2016, bron: CBS). De gemeente Hof van Twente werkt samen in de Regio Twente. De gemeente bestaat uit de volgende kernen: Goor (12.402 inwoners), Delden (7.323 inwoners), Markelo (7.630 inwoners), Diepenheim (2.648 inwoners), Hengevelde (2.118 inwoners), Bentelo (1.568 inwoners) en Ambt Delden (1.881 inwoners).

Wonen Delden en Hof van Twente hebben prestatieafspraken. De visitatiecommissie heeft gesproken met de heer W. Meulenkamp, wethouder, en mevrouw R. Wissink, ambtenaar.

Huurdersvereniging Delden

De huurdersvereniging Delden is een onafhankelijke huurdersorganisatie. De vereniging is opgericht op 13 april 2004. Doel van de huurdersvereniging is het behartigen van de belangen van alle bewoners van huurwoningen die in beheer of eigendom zijn van woningcorporatie Wonen Delden. Belangrijkste gesprekspartner is de stichting Wonen Delden, maar ook gemeente Hof van Twente, de Woonbond en andere partijen. De huurdersvereniging heeft een bestuur en een klankbordgroep. In elke wijk woont

een contactpersoon die hen vertegenwoordigt binnen deze klankbordgroep. Tussen Wonen Delden en de Huurdersvereniging Delden is een samenwerkingsovereenkomst gesloten (2013).

De visitatiecommissie heeft gesproken met de heer H. Hokke, voorzitter en mevrouw J. Borsboom, bestuurslid.

Stichting JP van den Bent

Alle mensen met een lichte, ernstige of meervoudige (verstandelijke) beperking en van alle leeftijden kunnen gebruik te maken van de diverse vormen van dienstverlening. Mensen met een beperking willen graag hun wensen, dromen en idealen verwezenlijken. De JP van den Bent stichting biedt de ondersteuning die daarbij nodig is. Dat kan ondersteuning zijn bij: Crisis- & Overbruggingsopvang, Dagactiviteiten en/of werk, Logeren en Deeltijdopvang, Trainen en Wonen. De JP van den Bent stichting ondersteunt mensen die een indicatie van het CIZ hebben of een beschikking van de gemeente. Wonen Delden heeft in 2016 20 appartementen voor verstandelijke gehandicapten opgeleverd. De zorg wordt geleverd door de JP van den Bent stichting.

De visitatiecommissie heeft gesproken met mevrouw M. Kemerink, locatie coördinator.

Salut Welzijn

De wereld verandert. De maatschappij individualiseert en sociale netwerken verdwijnen. Ondertussen versnipperd de zorg in tal van kleine initiatieven. Mensen weten vaak niet meer waar ze terecht kunnen met hun vragen over wonen, welzijn en zorg, inkomen, werk, gezondheid, financiën, scholing en sport. Salut wijst hen graag de weg. Door te informeren, te begeleiden of te adviseren. De missie: het welzijn van de burgers in Hof van Twente verhogen en bijdragen aan meer maatschappelijke samenhang en verbinding binnen de gemeente.

De visitatiecommissie heeft gesproken met mevrouw D. Vehof, adviseur.

Carintreggeland

Carintreggeland is een organisatie voor wonen, welzijn en zorg. Wij stellen mensen in staat de kwaliteit van hun bestaan zoveel mogelijk te verbeteren of zo te houden. Belangrijk is dat zij daarbij zelf de regie voeren. Ons aanbod is breed: van voeding- en dieetadvies en maatschappelijk werk tot welzijnsactiviteiten voor ouderen en personenalarmering. Maar natuurlijk ook thuiszorg, dagverzorging en kortdurende opname. Verder leveren zij verzorgingshuis- en verpleeghuiszorg.

De visitatiecommissie heeft gesproken met de heer E. Temmink, directeur Twinta.

Schriftelijke enquêtes

Toegevoegd aan de schriftelijke enquête en voorafgaand aan de gesprekken hebben de betrokken belanghebbenden een online factsheet (opgenomen in de bijlagen van dit visitatierapport) kunnen inzien, waarin de prestaties in de afgelopen vier jaar beknopt zijn samengevat.

Er zijn 18 ingevulde schriftelijke enquêtes ontvangen. Naar het oordeel van de visitatiecommissie is met alle verkregen informatie (gesprekken en schriftelijke enquêtes) een redelijk getrouw beeld ontstaan van de oordelen en beelden van de belanghebbenden van Wonen Delden over Wonen Delden. In dit hoofdstuk geven wij de resultaten daarvan weer.

ingezet voor de huurder, wat bijvoorbeeld heel zichtbaar is in het huurverhogingsbeleid. Soms worden door huurders wel kritiekpunten geuit maar dat betreft dan meestal niet het werk of handelen van de corporatie maar van andere organisaties.

Zorg bij de Huurdersvereniging is de geringe mate van actieve leden. Omdat het zo goed gaat voelt niemand zich geroepen actief te worden. Dat wordt zo langzamerhand wel een probleem. Overigens wordt dit probleem niet alleen in Delden ervaren, maar ook in andere kernen van de gemeente Hof van Twente. De Huurdersvereniging heeft dit jaar besloten zich om te zetten van vereniging naar stichting. Dat maakt in ieder geval het interne besluitvormingsproces makkelijker en hoeft er geen algemene ledenvergadering georganiseerd te worden.

overige partijen

De samenwerking met andere partijen, zoals in de zorg en het welzijn is uitermate goed, zo oordelen die andere partijen. Samenwerken met Wonen Delden is prettig en effectief. Er zijn korte lijnen, problemen kunnen vaak al opgelost worden voordat ze zich daadwerkelijk voordoen. De maatschappelijke prestaties van Wonen Delden worden hoog beoordeeld (gemiddeld een 7,9) en ook de tevredenheid over de mate van invloed en de relatie en de communicatie zijn hoog (respectievelijk een 7,7 en een 8,5).

4.3 Relevante ontwikkelingen

De activering van huurders in het werkgebied van Wonen Delden en in de gehele gemeente Hof van Twente is een punt van zorg, zeker nu huurders een grotere rol toebedacht hebben gekregen in de zogenaamde lokale driehoek van gemeente, huurders en corporaties. De huurdersverenigingen hebben onderling wel contact maar er wordt nog niet gezamenlijk actie ondernomen. Ligt hier een kans voor de gemeente en de woningcorporaties?

4.4 Oordelen van belanghebbenden in werkgebied

In deze paragraaf worden de beoordelingen van de belanghebbenden weergegeven. De beoordelingen zijn ingedeeld in drie categorieën: maatschappelijke prestaties, de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie en de mate van invloed op het beleid.

4.4.1 De beoordeling van de tevredenheid van belanghebbenden over Wonen Delden

	Prestatievelden	huurders	gemeenten	overige belanghebbenden	gemiddelde cijfer	
	<i>Aantal respondenten</i>	<i>n = 9</i>	<i>n = 2</i>	<i>n = 7</i>	<i>n = 18</i>	
De tevredenheid over de maatschappelijke prestaties	1. huisvesting primaire doelgroep	7,8	8,0	7,8	7,8	8,1
	2. huisvesting bijzondere doelgroepen	7,5	10	7,7	8,4	
	3. kwaliteit woningen en woningbeheer	8,0	9,0	8,4	8,5	
	4. (des)investeren vastgoed	7,6	8,0	7,8	7,8	
	5. kwaliteit wijken en buurten	7,4	8,0	8,0	7,8	
	6. overige / andere prestaties	-	-	-	-	
De tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met Wonen Delden		7,9	8,0	8,5	8,1	
De tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van Wonen Delden		7,3	9,0	7,7	8,0	

4.4.2 Aangedragen verbeterpunten door belanghebbenden

Zowel in de gesprekken als in de schriftelijke enquêtes hebben belanghebbenden waar mogelijk verbeterpunten aangegeven voor Wonen Delden. Deze punten worden per categorie belanghebbenden hieronder weergegeven:

Gemeenten

- concrete gegevens over wachttijden

Huurders

- beloftes die men maakt nakomen
- beloftes waarmaken
- proactieve houding
- meer aandacht voor duurzame leefomgeving
- nieuwbouw voor ouderen
- toekomstgericht verbouwen
- sociale nieuwbouw voor eenpersoonshuishoudens

Overige belanghebbenden

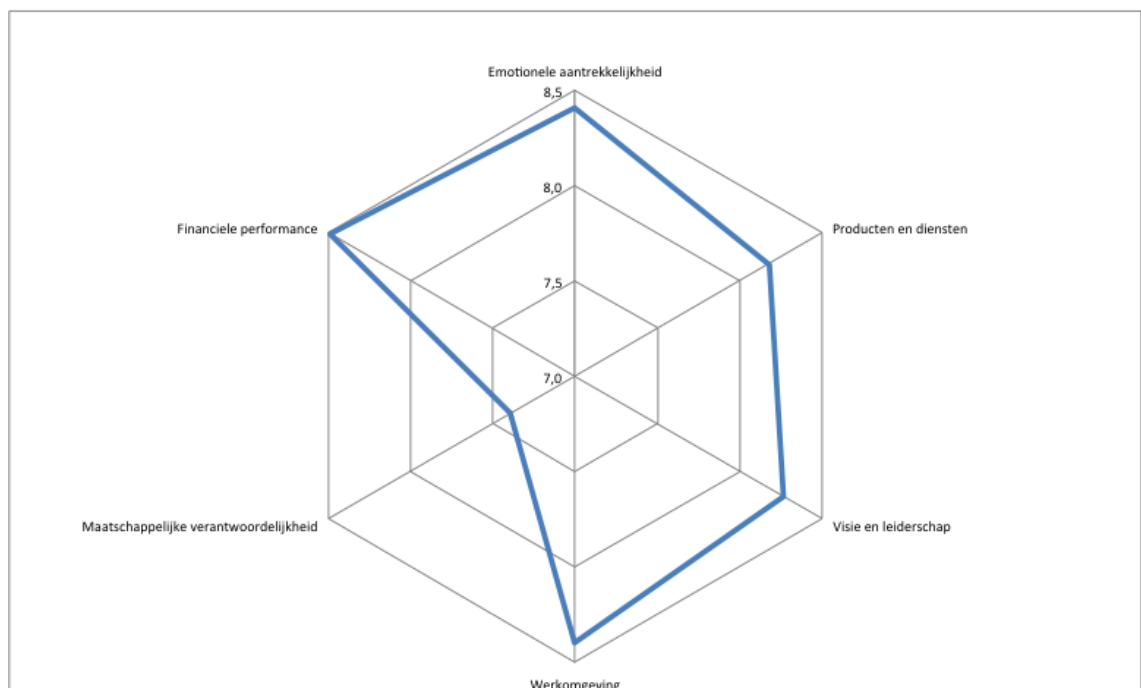
- meer verplaatsen in cliënt
- in de organisatie zelfde beleid voeren
- bijdrage leveren aan bovenlokale thema's
- meer onderlinge afstemming

4.5 Wonen Delden's reputatie

In de enquête heeft de visitatiecommissie, naast de cijfermatige oordelen die de visitatiemethodiek vereist, ook gevraagd naar het algemene beeld van de belanghebbenden over Wonen Delden. Dit beeld is opgebouwd uit de 19 elementen van het Reputation Quotiënt model van Fombrun, Gardberg en Sever. Deze aanvullende informatie heeft geen invloed op de scores die volgens de visitatiemethodiek zijn toegekend.

Wonen Delden heeft een goede reputatie met een eindscore van een 8+.

In onderstaande figuur is te zien hoe deze score is opgebouwd op de zes dimensies van het Reputatie Quotiënt Model.



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

Alle scores zijn hoog. Erg hoog scoren sympathie voor Wonen Delden (8,7) en de financiële performance (8,7). Relatief laag scoort de maatschappelijke verantwoordelijkheid met een 7,4. Daar zou Wonen Delden zich in de beeldvorming nog in kunnen verbeteren.

4.6 Bewonderpunten en verwonderpunten

Bewonderpunt

- Wonen Delden staat zeer goed aangeschreven bij haar huurders, de gemeente en andere belanghebbenden. Daar kan Wonen Delden zeer trots op zijn.

5 Presteren naar Vermogen

5.1 Beoordelingskader

De visitatiecommissie beoordeelt of Wonen Delden voor het realiseren van maatschappelijke prestaties optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden, gebaseerd op een onderbouwde visie en zonder haar voortbestaan op het spel te zetten. De commissie oordeelt over de financiële continuïteit (houdt men het maatschappelijk vermogen voldoende op peil), de doelmatigheid (werkt men aan een sobere bedrijfsvoering) en een verantwoorde inzet van vermogen. De referentiegroep waar Wonen Delden mee vergeleken wordt, is 'gemiddeld profiel met accent op eengezinswoningen (Rf06)'.

5.2 Relevante ontwikkelingen

Gedurende deze visitatieperiode is de corporatiesector geconfronteerd met een parlementair onderzoek, de verhuurderheffing, werd het garantiestellingsbeleid door het WSW aangescherpt, heeft het CFV haar toezicht verscherpt en zijn banken in het kader van hun risicobeheer beperkt bereid om (gedeeltelijke) financiering voor niet-DAEB activiteiten te verstrekken. Deze nieuwe situatie vereiste aanpassingen in het beleid van bijna alle corporaties en ook van Wonen Delden.

5.3 Financiële continuïteit

De commissie beoordeelt in hoeverre en hoe Wonen Delden haar financiële positie als maatschappelijke onderneming duurzaam op peil houdt. Daartoe heeft de commissie gesprekken gevoerd met de bestuurder en de leden van de raad van commissarissen en kennisgenomen van de beschikbare cijfers van het CFV en later Autoriteit woningcorporaties (Aw), en het WSW. Ook is gebruik gemaakt van de beschikbare gegevens bij het Corporatie Benchmark Centrum (CBC), onder andere voor de meest recente CiP-rapportage.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel omdat Wonen Delden ruimschoots voldoet aan de externe en algemene toezichteisen voor vermogen en kasstromen. Daarmee voldoet Wonen Delden aan het ijkpunt voor een 6.

Gedurende alle jaren van de visitatieperiode voldoet Wonen Delden aan de normeringen van het CFV, het WSW en de Aw. De financiële continuïteit is gewaarborgd, ook op de langere termijn. De verschillende cijfers zijn in onderstaande tabel opgenomen.

Ratio's	2012	2013	2014	2015
Continuïteitsoordeel CFV / Aw	A1 (De voorgenomen activiteiten passen bij de vermogenspositie van de corporatie)	De financiële beoordelingen in 2013, 2014 en 2015 leiden niet tot opmerkingen en interventies.		
Solvabiliteitsoordeel: norm is > 20%	54%	44%	48%	51%
Interest Coverage Rate: norm is > 1,4.	3,9	3,3	3,2	3,5
Loan to Value: norm is < 75%.	50%	37%	41%	32%
Debt Service Coverage Ratio: norm is > 1.	11,4%	12,2%	2,7	2,4

Bronnen: CIP, oordeels- en toezichtsbrieven CFV/Aw, jaarrekeningen Wonen Delden

De visitatiecommissie heeft 1 pluspunt toegekend op basis van de volgende constatering:

- Wonen Delden werkt actief met scenario's om de effecten van beleidskeuzes op de financiële continuïteit in beeld te brengen. Dit betreft onder andere de effecten van de geringe huurverhoging de afgelopen 2 jaar.

5.4 Doelmatigheid

Bij het onderdeel doelmatigheid wordt beoordeeld of de corporatie een gezonde, sobere en doelmatige bedrijfsvoering heeft en efficiënt omgaat met de beschikbare middelen. Deze beoordeling heeft plaatsgevonden op basis van managementdocumenten, benchmarkgegevens en interviews.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel aangezien Wonen Delden een sobere en doelmatige bedrijfsvoering heeft in vergelijking met vergelijkbare corporaties. Daarmee voldoet Wonen Delden aan het ijkpunt voor een 6.

De netto bedrijfslasten zijn structureel een stuk lager dan de vergelijkbare corporaties in de jaren van deze visitatieperiode. Voor het aantal vhe per fte geldt hetzelfde, dit hangt samen met de hogere personeelskosten per fte omdat Wonen Delden structureel personeel inhuurt (voor financieel/administratie taken (bij Viverion)).

	netto bedrijfslasten		vhe per fte		Personeelskosten/fte	
	Wonen Delden	referentie	Wonen Delden	referentie	Wonen Delden	referentie
2012	€842* €1.109	€1.269	170	101	€68.667	€68.887
2013	€911* €1.055	€1.300	167	104	€87.111	€72.426
2014	€719*	€1.032*	165	123	€84.444	€74.904
2015	€861*	n.b.	164	n.b.	€79.333	n.b.

Bronnen: CIP, Aedes benchmark, jaarrekeningen Wonen Delden

Wonen Delden maakt onderdeel uit van de referentiegroep Rf06 (gemiddeld profiel met accent op eengezinswoningen).

De visitatiecommissie heeft 2 pluspunten toegekend op basis van de volgende constatering:

- Wonen Delden scoort bijzonder laag op de netto bedrijfslasten in vergelijking met andere corporaties in de referentiegroep.
- De keuze om in samenwerking met andere corporaties (eerst Woningbeheer Borne, later met Viverion) specialistische werkzaamheden uit te voeren, is voor de doelmatigheid een hele goede geweest. De huidige samenwerking met Viverion heeft betrekking op het opstellen jaarrekening (cijfermatige deel), opstellen (meerjaren)begroting (cijfermatige deel); aanleveren gegevens voor periodieke rapportages; invoeren van de dVi en dPi en de salarisadministratie.
- Wonen Delden heeft geen eigen kantoorpand maar huurt ruimte in de Rabobank, midden in het centrum van Wonen Delden.

5.5 Vermogensinzet

De visitatiecommissie heeft beoordeeld of en op basis waarvan Wonen Delden de inzet van het vermogen voor maatschappelijke prestaties verantwoordt, met aandacht voor inzet van het beschikbare vermogen, inclusief verantwoording en motivering, en het uitvoeren van evaluaties.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel aangezien Wonen Delden in de visitatieperiode duidelijke keuzes heeft gemaakt over de inzet van haar vermogen. De betaalbaarheid staat in het huidige Ondernemingsplan (2014-2018) nummer 1. Dit heeft geleid tot geen huurverhoging in 2015 en een lage huurverhoging in 2016 (van 0,6%). Het vermogen kan door de geringe mogelijkheden nauwelijks meer voor uitbreiding van het woningbezit worden ingezet.

De visitatiecommissie heeft 1 pluspunt toegekend op basis van de volgende constatering:

- Wonen Delden is uitermate transparant over de financiële keuzes die zij maakt en de relatie daarvan met de strategische keuzes die gemaakt zijn in het Ondernemingsplan 2014-2018.
- Het vermogensbeleid van Wonen Delden is gebaseerd op een actueel inzicht in de portefeuille en de noodzakelijke investeringen daarin in de komende jaren.
- Wonen Delden maakt expliciet zichtbaar welke maatschappelijke effecten met de inzet van het beschikbaar vermogen worden beoogd.

5.6 Bewonder- en verwonderpunten

Bewonderpunt

- Wonen Delden werkt rustig, consequent en bescheiden aan de realisatie van haar maatschappelijke doelen: betaalbaarheid en beschikbaarheid van de sociale huurvoorraad in Delden.

Verwonderpunt

- De vermogenspositie van Wonen Delden blijft sterker worden, ondanks de minimalisering van de huurverhoging. Wat gaat Wonen Delden met haar vermogen doen?

5.7 Totale beoordeling presteren naar vermogen

De visitatiecommissie beoordeelt het presteren naar vermogen met een 7,3:

Presteren naar Vermogen	Beoordeling visitatiecommissie
financiële continuïteit	7
doelmatigheid	8
vermogensinzet	7
Oordeel	7,3

6 Governance

6.1 Beoordelingskader

Bij Governance vormt de visitatiecommissie zich een oordeel over:

- de besturing
- het interne toezicht
- de externe legitimering en externe verantwoording.

6.2 Besturing

Besturing omvat de onderdelen Plan, Check en Act (Do is al beoordeeld bij Presteren naar Opgaven en Ambities en Presteren volgens Belanghebbenden). De visitatiecommissie vormt zich een oordeel over de kwaliteit van het proces van prestatiebesturing en strategievorming van de corporatie.

6.2.1 Plan

Het ijkpunt "Plan" is opgebouwd uit de onderdelen 'visie' en 'vertaling doelen'.

Visie

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

De visitatiecommissie heeft vastgesteld dat Wonen Delden een actuele visie heeft, vastgelegd in het Ondernemingsplan 2014-2018. Het vorige Ondernemingsplan was in werking in de periode 2010-2014. Wonen Delden herijkt en actualiseert die visie jaarlijks. Daarmee voldoet Wonen Delden aan het ijkpunt voor een 6.

De visitatiecommissie heeft 2 pluspunten toegekend op basis van de volgende constatering.

- Wonen Delden is in 2015 actief bezig geweest om een visie te formuleren over haar toekomstig functioneren en dan met name haar zelfstandigheid daarbij. Directeur-bestuur en raad van commissarissen zijn open het gesprek in gegaan met belanghebbenden: hoe zien zij de toekomst van Wonen Delden? Dit heeft geleid tot een gezamenlijk gedragen visie: Wonen Delden kan haar rol in Delden het beste uitoefenen door zelfstandig te blijven en niet met een andere woningcorporatie te fuseren.
- De visie in het Ondernemingsplan 2014-2018 biedt een duidelijke focus op de doelen van de Wonen Delden: betaalbaarheid en beschikbaarheid. Dat is iedereen duidelijk en daar wordt consequent naar gehandeld.

Vertaling doelen

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

De visitatiecommissie heeft geconstateerd dat de visie is vertaald naar strategische en tactische doelen en operationele activiteiten en naar financiële randvoorwaarden op een wijze dat deze te monitoren zijn. Daarmee voldoet Wonen Delden aan het ijkpunt voor een 6.

De visitatiecommissie heeft 2 pluspunten toegekend op basis van de volgende constatering:

- Wonen Delden heeft op basis van de visie 3 strategische keuzes gemaakt die SMART zijn vertaald in tactische doelen en operationele activiteiten en resultaten. Beschikbaarheid ((strategisch doel 1) is vertaald in concrete projecten en aantallen nieuwe woningen. Betaalbaarheid (strategisch doel 2) is vertaald in een huurverhoging van 0%.
- De doelen zijn opgenomen in meetbare resultaten in de begrotingen en jaarplannen (gericht op realisatie in 2018) en komen weer terug in de rapportages, die in de organisatie en met de toezichthouders worden besproken.

De visitatiecommissie beoordeelt het meetpunt plan met een 8,0:

Besturing / plan	Beoordeling visitatiecommissie
visie	8
vertaling doelen	8
Oordeel	8,0

6.2.2 Check

Monitoring en rapportagesysteem

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De corporatie beschikt over een monitoring- en rapportagesysteem waarmee periodiek gevolgd en gemeten wordt hoe de voorgenomen prestaties (volkshuisvestelijk, financieel en op het gebied van de bedrijfsvoering) vorderen. Daarmee voldoet Wonen Delden aan het ijkpunt voor een 6.

De visitatiecommissie heeft 1 pluspunt toegekend op basis van de volgende constatering:

- Wonen Delden hanteert een viermaandelijks rapportage systeem dat zowel volkshuisvestelijke, financiële en bedrijfsmatige aspecten omvat. De rapportage wordt besproken in de raad van commissarissen.
- De monitoring geschiedt aan de hand van kritische succesfactoren die per strategisch doel zijn bepaald.
- De jaarlijkse doelen zijn in een balanced scorecard opgenomen en met kleuren wordt aangegeven of een uitvoering al is gestart, in uitvoering is of gereed is, c.q. op schema ligt.

6.2.3 Act

Sturing bij afwijkingen

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

Wonen Delden voldoet aan het ijkpunt voor een 6: de corporatie stuurt bij indien zij afwijkingen heeft geconstateerd, in eerste instantie door acties om doelen alsnog te realiseren, in tweede instantie door de doelen zelf aan te passen.

De visitatiecommissie heeft 2 pluspunten toegekend op basis van de volgende constatering:

- Wonen Delden is zeer volhardend maar tegelijkertijd zorgvuldig omgegaan met het realiseren van het plan Peperkamp in combinatie met het niet doorgaan van de nieuwbouw in Braak-West. Door het combineren van beide plannen is een mooi project van 52 appartementen op Peperkamp gerealiseerd.

De visitatiecommissie het prestatieveld besturing met een 7,7:

Prestatieveld besturing	Beoordeling visitatiecommissie
plan	8,0
check	7
act	8
Oordeel	7,7

6.3 Intern toezicht

Het intern toezicht wordt door de visitatiecommissie aan de hand van de volgende drie meetpunten beoordeeld:

- het functioneren van de raad van toezicht: dit wordt beoordeeld aan de hand van de criteria van de Vereniging Toezicht Woningcorporaties voor goed toezicht, waarbij vooral de actieve én zorgvuldige wijze waarop de raad van toezicht haar toezicht invult en verankert, bepalend zijn voor de hoogte van de score
- het gebruik van een toetsingskader
- het naleven van de Governancecode.

6.3.1 Functioneren raad van commissarissen

Het functioneren van de raad van commissarissen wordt op drie onderdelen beoordeeld: samenstelling, rolopvatting en zelfreflectie van de raad van commissarissen.

Samenstelling van de raad van commissarissen

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

Wonen Delden voldoet aan de eisen voor een 6, omdat de raad van commissarissen een profielschets kent die past bij de corporatie en die voorziet in volkshuisvestelijke en financiële deskundigheid, leden openbaar werft en aandacht besteedt aan haar deskundigheid.

De actuele profielschets van de raad van commissarissen dateert van 2011 en is gebruikt in 2012 en 2014 toen er nieuwe leden voor de raad geworven moest worden. De werving is steeds openbaar gegaan. In de raad is volkshuisvestelijke en financiële kennis voorhanden.

De raad gaat naar cursussen van de VTW en bezoekt bijeenkomsten van WoonTwente. In het kader van de nieuwe Woningwet is er onder andere een voorlichtingsbijeenkomst geweest voor alle corporaties en de gemeente.

Rolopvatting

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De raad van Wonen Delden is zich bewust van haar rollen als toezichthouder, werkgever van de bestuurder en klankbord. Zij houdt deze rollen scherp in de gaten en zoekt de juiste balans tussen afstand en betrokkenheid. De relatie tussen de raad en de bestuurder is voldoende open, zakelijk en professioneel om elkaar aan te spreken. Daarmee voldoet Wonen Delden aan het ijkpunt voor een 6.

De visitatiecommissie heeft 1 pluspunt toegekend op basis van de volgende constatering:

- In de afgelopen visitatieperiode is de werkgeversrol ingevuld door 2 keer per jaar met de bestuurder te spreken door de voorzitter en de vicevoorzitter van de raad (functioneringsgesprek en beoordelingsgesprek).
- De visitatiecommissie heeft in het gesprek met de raad kunnen constateren dat goed nagedacht wordt over de verschillende rollen die de raad heeft en hoe deze rollen ingezet worden. Het nadenken over de toekomst zonder de huidige directeur-bestuurder is daar een voorbeeld van.

Zelfreflectie

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel omdat Wonen Delden voldoet aan het ijkpunt voor een 6: de raad van commissarissen bespreekt tenminste eenmaal per jaar buiten afwezigheid van de bestuurder het eigen functioneren.

Zowel in 2012, 2013 en 2014 heeft een zelfevaluatie plaatsgevonden. De zelfevaluatie over 2015 is in een wat breder perspectief geplaatst: de mening van belanghebbenden is gevraagd of zij vinden of Wonen Delden zelfstandig voort moet gaan of beter kan fuseren.

De visitatiecommissie heeft 1 pluspunt toegekend op basis van de volgende constatering:

- Elke zelfevaluatie vond plaats onder externe begeleiding.
- Het gesprek met belanghebbenden over de zelfstandigheid getuigt van een grote mate van openheid en kwetsbaar opstellen van de raad van commissarissen.

De visitatiecommissie beoordeelt het functioneren van de raad van commissarissen met een 6,7:

Functioneren raad van commissarissen	Beoordeling visitatiecommissie
samenstelling	6
rolopvatting	7
zelfreflectie	7
Oordeel	6,7

6.3.2 Toetsingskader

Actueel toetsingskader

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel omdat Wonen Delden voldoet aan het ijkpunt voor een 6: de raad van commissarissen hanteert een actueel toetsingskader en kan daar inzicht in geven.

De raad van commissarissen heeft de beschikking over alle wettelijk vereiste documenten en statuten, evenals het Ondernemingsplan, de prestatieafspraken en dergelijke. De raad gebruikt dit kader actief, zoals bij de begrotingsbespreking.

6.3.3 Governancecode

Naleving governancecode

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel omdat Wonen Delden voldoet aan het ijkpunt voor een 6: de corporatie leeft de Governancecode na, past de bepalingen toe en indien zij op toegestane punten afwijkt, meldt zij dat in het jaarverslag.

De Governancecode 2011 kent drie verplichte bepalingen, waaronder de bepaling dat een lid van de raad van commissarissen maximaal tweemaal voor een periode van 4 jaar zitting kan hebben in de raad. In de statuten van Wonen Delden is dit in 2016 aangepast. In de statuten van 2005 stond in artikel 15, lid 2) dat leden twee keer herbenoemd konden worden. In de praktijk zijn de commissarissen niet vaker benoemd dan toegestaan.

De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld intern toezicht met een 6,2:

Prestatieveld intern toezicht	Beoordeling visitatiecommissie
functioneren raad van commissarissen	6,7
toetsingskader	6
governancecode	6
Oordeel	6,2

6.4 Externe legitimering en verantwoording

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

6.4.1 Externe legitimatie

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel omdat Wonen Delden voldoet aan de eisen van externe legitimatie conform de Governancecode en de Overlegwet en daarmee aan de vereisten voor een 6.

De visitatiecommissie heeft 2 pluspunten toegekend op basis van de volgende constatering:

- Wonen Delden zoekt continue actief de discussie met belanghebbenden op om de opgaven goed te definiëren en draagvlak te verwerven.
- Wonen Delden is zeer open, actief en kwetsbaar de discussie met de belanghebbenden aangegaan over de toekomst van Wonen Delden.
- De Huurdersvereniging Delden heeft zeer hoge cijfers gegeven voor de relatie en communicatie met Wonen Delden.
- In 2013 heeft Wonen Delden samen met de gemeente een woonconferentie georganiseerd die in het teken stond van ‘scheiden van wonen en zorg’. Alle belanghebbenden waren hierbij uitgenodigd. De bijeenkomst werd gehouden in de Stadshagen en werd zeer goed bezocht. In 2014 vond dit opnieuw plaats en nu met als thema de nieuwe Woningwet.

6.4.2 Openbare verantwoording

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel daar Wonen Delden voldoet aan het ijkpunt voor een 6: de gerealiseerde volkshuisvestelijke, financiële en bedrijfsvoeringsresultaten zijn vermeld in een openbaar toegankelijke publicatie waarbij afwijkingen zijn toegelicht.

Het jaarverslag is ook toegankelijk via de website.

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

Prestatieveld externe legitimatie en verantwoording	Beoordeling visitatiecommissie
externe legitimatie	8
openbare verantwoording	6
Oordeel	7,0

6.5 Bewonder- en verwonderpunten

Bewonderpunt

- De openheid van de relatie van Wonen Delden met haar belanghebbenden.

6.6 Totale beoordeling Governance

De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld Governance in totaliteit met een 7,0:

Governance	Beoordeling visitatiecommissie
besturing	7,7
intern toezicht	6,2
externe legitimatie en verantwoording	7,0
Oordeel	7,0

7 Bijlagen

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

Position paper

Position paper stichting Wonen Delden ten behoeve van visitatie 2016

1. Inleiding

Wonen Delden werd eerder in 2007 en 2012 gevisiteerd. De visitatie 2016 waarvoor Cognitum de opdracht heeft ontvangen is de derde visitatie. In 2014 heeft Wonen Delden opnieuw haar koers bepaald, met ondersteuning van bureau van Nimwegen. Hiervoor zijn gesprekken gehouden met de belangrijkste belanghebbenden zoals gemeente en huurdersvereniging en zorginstellingen. Ook de nieuwe Woningwet heeft de richting beïnvloed. De uitkomst is het Ondernemingsplan 2014-2018. Het nieuwe ondernemingsplan is besproken met alle belanghebbenden en ter kennis gebracht van alle huurders d.m.v. een presentatie in de vorm van een place-mat.

2. Het profiel

Stichting Wonen Delden is de enige sociale verhuurder met 780 woningen in de Stad Delden. Onze missie luidt: "Als lokaalgerichte woningcorporatie biedt Wonen Delden kwalitatief goede en betaalbare huisvesting. Bijzondere aandacht gaat daarbij uit naar mensen die minder goed in staat zijn om zelf in hun huisvesting te voorzien. Ook draagt Wonen Delden bij aan een leefbare woonomgeving." Onze woningen zijn uitstekend onderhouden en zijn duurzaam met gemiddeld het B-label voor energiekwaliteit. Het personeelsbestand bestaat uit 4,5 fte en Wonen Delden behoort qua bedrijfslasten tot de laagste in Nederland. In 2015 werd in de Aedes CBC-benchmark de hoogste score AA behaald.

3. Bestaansrecht Wonen Delden

Wonen Delden is een kleine corporatie die de afgelopen jaren haar bestaansrecht heeft bewezen. Lokale verankering is hét uitgangspunt van beleid. Bij Wonen Delden kennen we onze huurders persoonlijk. De lijnen zijn kort. Mensen blijven (soms) noodgedwongen langer zelfstandig wonen. We doelen daarbij op de doelgroepen die vroeger in verzorgingshuizen en begeleid-wonen-projecten een plek kregen. Daardoor wordt de inbreng van de corporaties in leefbaarheid en woonmaatschappelijke taken vergroot. We hebben als enige partij zicht 'achter-de-voordeur'. Wij kunnen signaleren, en op zekere hoogte, ondersteunen en indien nodig doorverwijzen naar adequate hulpverlening. Dat wil Wonen Delden zo houden.

De afgelopen jaren is er zeer veel werk verzet. Het plan Peperkamp is gerealiseerd en voorziet in de huidige en toekomstige vraag. Wellicht vraagt de vluchtelingenproblematiek nog extra inspanningen, maar die uitdaging gaat Wonen Delden niet uit de weg. Het grootonderhoud met duurzaamheidsmaatregelen ligt op schema. De doelstelling om de woningen toekomstbestendig en duurzaam te maken is in deze periode gerealiseerd. De komende jaren gaan we door met het plaatsen van zonnepanelen om het woningbestand nog duurzamer te maken en de woonlasten te beperken. Ook in het asbestvrij maken van het woningbestand en aanpassen van de riolering ligt nog een taak. Financieel zijn deze projecten al ingerekend en kunnen probleemloos worden gedragen.

4. Omgeving

Er gebeurt veel op volkshuisvestelijk gebied. Vanaf 1 juli 2015 is de Woningwet 2015 van kracht. Deze wet moet voorkomen dat er zich nogmaals misstanden voordoen en moet duidelijkheid scheppen op de woningmarkt met heldere regels voor woningcorporaties. De kerntaak van de corporatie blijft de zorg voor mensen met een laag inkomen goed en betaalbare huisvesting. De wet waarborgt de kwaliteit van de sociale huurwoningen en beoogt de financiële risico's te beperken en regelt een passende toewijzing van sociale huurwoningen aan de doelgroep. Hierbij is een grotere rol toebedeeld aan de gemeente en de huurdersorganisaties. Ieder vanuit hun eigen rol. De corporaties moeten vrije beleidsruimte afstaan

en meer overleg voeren met de gemeente en de huurdersorganisaties. Dit komt tot uiting in de prestatieafspraken.

We krijgen signalen van kleine corporaties (Woonbeheer Borne, Bouwvereniging Ambt Delden, de Goede Woning Rijssen en SWWE Wierden) dat zij zichzelf te klein vinden om alle zaken zelfstandig uit te voeren. Zij gaan fuseren of zoeken mogelijkheden om meer samen te werken. Wonen Delden heeft 12 jaar geleden geconstateerd dat niet alle taken van de corporatie zelf in eigen huis kunnen worden uitgevoerd en heeft back-office-activiteiten uitbesteed aan een collega-corporatie. Administratieve en ICT-ondersteuning werd ondergebracht bij Woonbeheer Borne en later bij Viverion. Dit bleek en blijkt een prima oplossing om de kwetsbaarheid te ondervangen en kosten te besparen.

5. Wat is de meerwaarde van Wonen Delden als zelfstandige corporatie

Wonen Delden heeft in 2015 haar nieuwe Ondernemingsplan vastgesteld. In dit ondernemingsplan heeft Wonen Delden haar ambities verwoord. Er zijn voor de periode tot 2021 mogelijke portefeuillestrategieën bepaald. En doorgerekend. De financiële continuïteit is langjarig gegarandeerd, ook bij slechtweersscenario's. Hieruit blijkt dat de ambities van de corporatie kunnen worden verzilverd. Het bestaansrecht van Wonen Delden is financieel geborgd.

6. Ambities uit het ondernemingsplan

Het ondernemingsplan is op een vijftal thema's gebouwd: beschikbaarheid, betaalbaarheid, kwaliteit woning, kwaliteit woonomgeving (leefbaarheid) en kwaliteit dienstverlening (organisatie). Op basis van die thema's is hieronder de visie weergegeven:

1. Beschikbaarheid: Wonen Delden heeft voldoende woningen voor de doelgroep beschikbaar. De verwachting is er op termijn een overschot (100 woningen in 2035) zal ontstaan in de grondgebonden huurwoningen. Door een deel van deze woningen te verkopen kan het geconstateerde tekort op de koopwoningenmarkt en de vrije sector-huurmarkt worden bediend. De kwaliteit van deze woningen is voldoende hoog om te concurreren met deze commerciële markt. De afzet van woningen met een kwaliteit van meer dan 200 wws-punten mag geen probleem opleveren.

Conclusie: In nieuwbouw en herstructurering zijn geen grote opgaven te verwachten en hoeven ook geen grote investeringen gedaan te worden. Er ligt nog wel een taak om het aantal goedkope woningen uit te breiden. Daarbij moet ook gekeken worden naar herstructureren van bestaande gebouwen.

2. Betaalbaarheid: Om de toekomstige betaalbaarheid voor de doelgroep te garanderen is in het ondernemingsplan gekozen voor het verlagen van de aanvangshuur bij nieuwe contracten tot 65% van de maximale huur. De jaarlijkse huurverhogingen worden beperkt tot de inflatie. De gevolgen van de passendheidstoets die geldt voor de toewijzing aan doelgroep die is aangewezen op huurtoeslag is doorgerekend. Door de uitstekende energiestaat van het woningbestand kunnen ook de energielasten laag blijven.

Conclusie: Wonen Delden kan voldoen aan de eisen van passend toewijzen en de financiële consequenties daarvan dragen. Bij investeren in duurzaamheid (zonnepanelen) is de businesscase door de passendheidstoets niet altijd rendabel, maar dat kan Wonen Delden dragen. Wonen Delden is een gezonde corporatie en kan op dit onderdeel zelfstandig functioneren.

3. Kwaliteit woning: De kwaliteit van de schil (daken, kozijnen en metselwerk) en van de binnenafwerking in de woningen is op orde en liggen op schema, zodanig dat de komende jaren de onderhoudslasten voor het gehele woningbestand laag zijn te houden. In de meerjarenbegroting is dat inzichtelijk gemaakt. De komende jaren zijn nog maar enkele grootonderhoudswerken uit te voeren. De energiebesparende maatregelen leveren al in 2016 gemiddeld een B-label op. Deze doelstelling wordt 5

jaar eerder gehaald dan landelijk is afgesproken. Het plaatsen van zonnepanelen zal nog de nodige investeringscapaciteit vergen.

Conclusie: De kwaliteit van het woningbestand is prima op orde en hier liggen geen grote opgaven meer. Blijven monitoren is wel van groot belang, waarbij er aandacht moet zijn voor asbestverwijdering en rioolvervanging.

4. Leefbaarheid en woonomgeving : De taken die de overheid nog toestaat aan corporaties in het kader van leefbaarheid en de woonomgeving zijn door de nieuwe Woningwet sterk beperkt. Kosten van huismeesters maken deel uit van het maximale te besteden budget die de overheid heeft vastgesteld. De verwachting is echter dat de ‘achter-de-voordeur-problemen ‘ door het extramuraliseren van zorginstellingen groter worden. Bewoners die voorheen in een zorginstelling werden gehuisvest, blijven in onze woningen wonen en de kans op overlast en sociale problemen worden groter.

Conclusie: We zien dat de behoefte aan een partij die dicht bij de beoogde doelgroepen staat blijft. Er moet een partij zijn die tijdig zaken kan signaleren, die tot op zekere hoogte kan ondersteunen en indien nodig kan doorverwijzen naar adequate hulpverlening. Wonen Delden heeft nu al deze signalerende rol in samenhang met de andere maatschappelijke partijen zoals gemeente, maatschappelijke diensten, zorg- en welzijnsorganisaties in het wijkserviceteam Delden georganiseerd. In de organisatie van de corporatie zal daar niet in geschrapt mogen worden.

5. Kwaliteit organisatie: Op dit onderdeel ligt de grootste uitdaging. Op alle vorige pijlers is het positieve antwoord dat Wonen Delden die taken zelfstandig aan kan. Woningcorporaties zijn de afgelopen tijd voortdurend geconfronteerd met externe ontwikkelingen die in hoge mate de bestuurlijke agenda bepalen. De Woningwet 2015 stelt zware aanvullende eisen aan corporaties. De overheid maakt nauwelijks onderscheid tussen grote en kleine corporaties. Alle corporaties moeten voldoen aan hetzelfde regime.

Conclusie: Er wordt de komende 2 jaar nog veel werk te verzetten op gebied van implementeren van de Woningwet 2015. Is de organisatie toekomstbestendig? In zijn algemeenheid kan worden gesteld dat een organisatie van 4,5 fte kwetsbaar is. Er moet veel worden afgestemd om toch te zorgen dat de telefoon en balie constant tijdens kantooruren bezet zijn. Bij ziekte of calamiteiten moet momenteel een beroep gedaan worden op extra ondersteuning. De grootste opgave ligt bij de financiële administratie. Er is sprake van uitbesteding van administratieve taken op het gebied van de jaarrekening, periodieke rapportage, begroting, aanleveren gegevens aan Corpodata. Daarnaast dient de aangifte voor BTW, vennootschapsbelasting en inkomstenbelasting in goede banen geleid te worden. Op de andere vakgebieden is er voldoende capaciteit. De werkzaamheden op gebied van woningtoewijzing, verhuur en onderhoud zijn gewaarborgd binnen de organisatie.

Door het vertrek binnen twee jaar van de directeur-bestuurder en de medewerker financiële administratie zal er het nodige binnen de werkorganisatie veranderen. Het opnieuw invullen van deze functies hoeft niet alleen een risico te zijn maar biedt ook een kans om met nieuwe medewerkers een nieuwe start te maken.

7. Wat is de toekomstvisie van Wonen Delden?

De Raad van Commissarissen van Wonen Delden stelt zich jaarlijks tijdens een evaluatiemoment de vraag of het in belang van de huurders in Delden goed en verantwoord is om als woningcorporatie zelfstandig te zijn en te blijven. In het voorjaar van 2016 heeft de RvC besloten om de vraag wat breder uit te zetten en daarvoor meerdere belanghouders uitgenodigd. Met name de wijzigingen ten gevolge van de nieuwe Woningwet en de binnen enkele jaren te verwachten mutaties in de organisatie van Wonen Delden waren hiervoor een belangrijke reden. Aan de belanghouders werden de volgende alternatieven voorgelegd:

1. Zelfstandig verder gaan als corporatie;
2. Fusie met Bouwvereniging Ambt Delden;
3. Samenwerking met vergelijkbare kleine corporaties om bepaalde back-office-taken gezamenlijk uit te voeren;
4. Meer back-office-werkzaamheden uitbesteden aan Viverion;
5. Fusie van Wonen Delden met Viverion.

Tijdens de strategie-dag hebben de belanghouders het belang van Wonen Delden weergegeven:

- Wonen Delden zeer sterk lokaal is verankerd in de Stad Delden.
- Wonen Delden een laagdrempelige organisatie heeft waardoor huurders direct toegang hebben tot haar medewerkers (persoonlijk contact).
- Door omvang en schaal Wonen Delden een sterke partner is in het maatschappelijk middenveld.
- Wonen Delden is een financieel gezonde woningstichting is, met ruimte om te investeren in o.a. duurzaamheid.
- Wonen Delden kan aan haar toekomstige (vastgoed) opgaven zelfstandig invulling geven.
- De gemeente vindt het wenselijk om meerdere woningcorporaties te hebben als gesprekspartner.

Deze conclusies hebben de RvC gesterkt in haar mening om als corporatie zelfstandig te blijven, tenminste tot en met de werkingsduur van het Ondernemingsplan 2014-2018. Er ligt nu een taak om gezien de mutaties in het personeelsbestand de continuïteit van Wonen Delden als organisatie te waarborgen. Daar gaat de RvC en bestuur de komende periode mee aan de slag.

8. Conclusie

De position paper t.b.v. de visitatie volgt vaste prestatievelden van de methodiek 5.0. Deze systematiek hebben wij niet gevolgd bij de opzet van ons ondernemingsplan. Om aansluiting te krijgen bij de visitatiesystematiek is heeft de bestuurder de meetschaal van de methodiek 5.0 in deze paragraaf weergegeven.

Opgaven en ambities

De opgaven en ambities zijn verwoord in twee ondernemingsplannen, te weten ondernemingsplan 2009-2013 en het ondernemingsplan 2014-2018. We zien een duidelijke beperking van het werkgebied van de corporatie. Waar in het eerstgenoemde plan nog werd gesproken over projectontwikkeling mag dat nu niet meer door de gewijzigde regelgeving. Lag eerst betaalbaarheid op het bordje van de landelijke politiek, nu moet betaalbaarheid door de invoering van de passendheidstoets en staatssteuneisen door de corporaties opgelost worden.

Maar ondanks die gewijzigde beleidslijn heeft Wonen Delden toch een zeer groot deel van haar ambities kunnen waarmaken. Met name op gebied van duurzaamheid en de activiteiten om de dienstverlening te verbeteren door samenwerking op het 'middenveld' met andere instanties scoren we hoog. De bouwplannen voor (energieneutrale)koopwoningen op de Braak West zijn door de economische crisis (geen belangstelling) en de gewijzigde regelgeving niet van de grond gekomen. Wij waren niet bereid hiervoor extra risico's te nemen.

Dit thema beoordeel ik met een 7,5.

Belanghebbenden

De relatie met de belangrijkste belanghouders zijn zonder meer goed te noemen. Door een trekkersfunctie te vervullen in het Woonservicegebied Delden en het daardoor gevormde wijksericeteam zijn we in staat gebleken om direct te problemen 'achter de voordeur' in beeld te

krijgen. Samen met onze maatschappelijke partners (maatschappelijk werk, gemeente, politie) kunnen we preventief sociaal-maatschappelijke problemen oppakken. Er wordt tijdig ingegrepen.

Met onze huurdersvereniging zijn we in gesprek over verbreding van de participatie. De huurderstevredenheid scoort al jaren royaal boven de 7 en stijgt nog steeds.

Dit thema beoordeel ik met een 7,5.

Vermogen

De financiële kengetallen van Wonen Delden zijn bovengemiddeld goed (bijlage 1). Dat is ook de mening van het WSW, die de financiële positie jaarlijks beoordeelt. De personeelslasten en de overige algemene kosten zijn blijvend laag gebleven. Omdat de investeringsruimte ruim voldoende is om geplande investeringen mogelijk te maken is er ruimte om andere keuzes te maken. Waar betaalbaarheid in 2009 nog gezien werd als een deel van het inkomensbeleid van de overheid zien we betaalbaarheid als speerpunt van ons beleid. Inkomensafhankelijke huur (passend) zorgt voor lagere huuropbrengsten en die ruimte is er ook bij Wonen Delden. Dit heeft er toe geleid dat we in het ondernemingsplan 2014-2018 er voor gekozen hebben om de huurstijgingen zo beperkt mogelijk te houden door inflatievolgend huurbeleid en passend toewijzen.

Volgens de meetschaal van de visitatiemethodiek beoordeel ik dit thema vermogen met een 8.

Governance

Het toezicht bij Wonen Delden is evenwichtig en op een goed niveau ingevuld. Alle expertise is aanwezig en er is een brede kennis en betrokkenheid vertegenwoordigd. Er is een sfeer waarin positief kritisch naar Wonen Delden wordt gekeken, waarbij niet geschroomd wordt voor de bestuurder 'lastige' vragen te stellen.

Het ondernemingsplan is de basis voor de planning en control cyclus. Het ondernemingsplan 2014-2018 hebben we met een balanced scorecard zo SMART mogelijk gemaakt. Van hieruit worden de begrotingen en het jaarplan vastgesteld. In de jaarplannen worden doelen benoemd die vanuit het ondernemingsplan een kritische succesfactor en een prestatieindicator hebben meegekregen. In de jaarverslagen wordt gerapporteerd over de voortgang en de risico's. De periodieke rapportages (3x per jaar) geven de tussentijdse stand weer.

De belangrijkste processen zijn beschreven en worden jaarlijks door de accountant tegen het licht gehouden. Er is een (des) investeringsstatuut opgesteld en het treasury statuut is geactualiseerd. De overige reglementen van RvC en bestuursreglement worden momenteel in het kader van de nieuwe Woningwet herzien.

De RvC houdt jaarlijks een zelfevaluatie met een externe voorzitter, met een verantwoording in het jaarverslag.

Dit thema "Governance" beoordeel ik met een 8.

Factsheet maatschappelijke prestaties

0. Inleiding

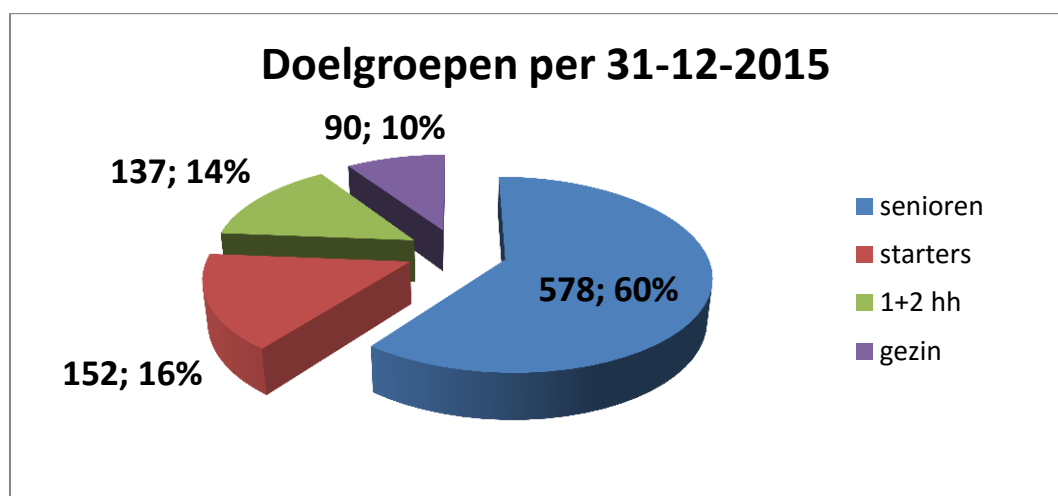
De periode die is verstreken sinds de laatste visitatie in maart 2012 wordt gekenmerkt door een transitie van de volkshuisvesting die zijn weerga niet kent. Door het financiële debacle bij Vestia en onregelmatigheden bij diverse corporaties heeft de Tweede Kamer een parlementaire enquête georganiseerd. Het imago van woningcorporaties is tot die periode sterk verslechterd. Mede ten gevolge van de uitkomsten van de enquête is de wet- en regelgeving de afgelopen periode op de schop genomen met als eindresultaat de Woningwet 2015. Daarnaast zag de overheid de mogelijkheid om extra belastingmaatregelen bij corporaties te nemen om de winsten bij de corporaties af te romen door middel van de verhuurdersheffing. Een roerige periode. Juist in die periode 2012-2016 heeft Wonen Delden extra stappen gezet om toch goede prestaties neer te zetten. Kijken we naar de ambities die we in de begroting 2012 en samen met de gemeente in de prestatieafspraken 2013-2015 zijn overeengekomen, mogen we best trots zijn op de bereikte resultaten. Doordat Wonen Delden in staat is gebleken de bedrijfslasten laag te houden, lukt het om de ambities ondanks de extra zware heffingen waar te maken. In de volgende paragrafen wordt een uiteenzetting gegeven van de geleverde prestaties op de verschillende prestatievelden:

1. Huisvesting van de primaire doelgroep

Huurbeleid:

Ambitie: Betaalbare huren afgetopt tot de liberalisatiegrens of verkoop van woningen die boven die grens uitkomen.

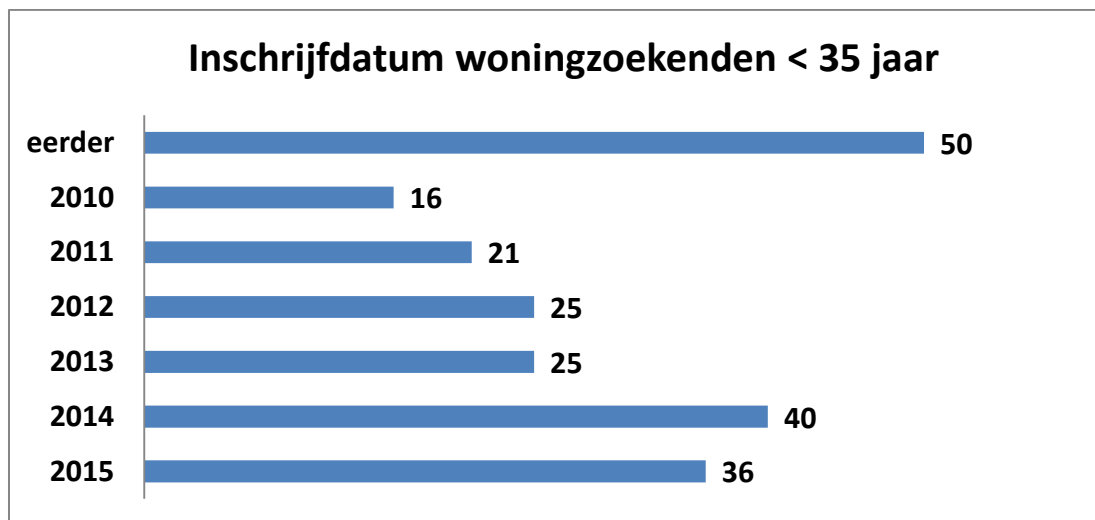
Realisatie: In het huurbeleid 2012 waren de gevolgen van de verhuurdersheffing nog niet geheel duidelijk. Daardoor werd in de prestatieafspraken met de gemeente nog uitgegaan van een streefhuur van 70% van de maximale huur voor eengezinswoningen en 80% bij appartementen. In 2015 bleken de gevolgen van de heffingen voor de financiële continuïteit mee te vallen. Dit heeft geresulteerd in een nieuw ondernemingsplan waarin betaalbaarheid het belangrijkste doel is geworden. Maatregel: 0% huurverhoging in 2015 en 0,6% in 2016. Daarnaast is de streefhuur aangepast naar 65% van de maximale huur.



Beschikbaarheid:

Ambitie: Voldoende woningen beschikbaar voor de verschillende doelgroepen

Realisatie: De wachttijden voor woningen variëren van 1 jaar tot 10 jaar. Dit is afhankelijk van de huurprijs, het woningtype en de locatie. We zien over de jaren een wisselend beeld maar gemiddeld een wachttijd van 3 jaar. Voor ouderen niet onoverkomelijk maar voor starters te lang.



2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen

Taakstelling statushouders:

Ambitie: In de prestatieafspraken met de gemeente is bepaald dat Wonen Delden 1/3 deel van de taakstelling in de gemeente op zich neemt.

Realisatie: Samen met woningcorporatie Viverion is de afgelopen jaren aan de taakstelling voldaan. Het plaatsen, inhuizen en opvang is geruisloos verlopen. Wonen Delden heeft in de visitatieperiode 24 woningen beschikbaar gesteld waardoor ruim 70 statushouders konden worden gehuisvest in Delden.

Nieuwbouw voor jongeren met een beperking:

Ambitie: Samen met ouderinitiatief Erve Graashuis een locatie ontwikkelen en woonruimte realiseren. In eerste instantie is een locatie in de Braak West onderzocht. Dit bleek door te specifiek maatwerk geen toekomstbestendige investering. Door aanpassing van de regelgeving was intramurale woonruimte niet realiseerbaar.

Realisatie: Verplaatsing van locatie Braak West naar Peperkampweg bleek de uitkomst. Capaciteit van het nieuwbouwplan Peperkamp werd hierdoor uitgebreid van 39 seniorenwoningen naar 52 appartementen (30 senioren- en 22 voor jongeren met een beperking). In 2016 zijn alle appartementen opgeleverd.



FOTO: Groot onderhoud Vogelbuurt



3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer

Duurzaamheid:

Ambitie: Samen met de corporaties in WoONTwente-verband zijn er afspraken gemaakt met de provincie Overijssel in een energieconvenant. De ambitie van Wonen Delden was hoog: In 2018 gemiddeld B-label voor het gehele woningbestand.

Realisatie: Door de nieuwbouw van de Peperkampweg, plaatsen zonnepanelen in Het Lannink, het gebruik van duurzame producten bij planmatig- en grootonderhoudswerkzaamheden in de afgelopen jaren is de doelstelling van gemiddeld B (EI-index maximaal 1,31) al op 1 mei 2016 gehaald.



FOTO: Duurzaamheidsmaatregelen: nieuwe woonkamervloer en zonnepanelen

Groot onderhoud:

Ambitie: Groot onderhoud aan 153 woningen in de visitatieperiode 2012 t/m 2016.

Realisatie: 4 woningen Molenstraat, 24 woningen Peppelaar, 23 woningen 't Reef en de Horst, 92 woningen Vogelbuurt en 7 woningen Emmastraat = totaal 150 woningen. We hebben 100% medewerking van de huurders. Tevredenheidsscore is 7,6.

Aangepaste woningen:

Ambitie: Biedt de huurders de mogelijkheid om zo lang mogelijk zelfstandig te wonen.

Realisatie: Bouwen van appartementen met Woonkeur in Stadshagen en Peperkamp. Bij

aanpassingen van woningen en planmatig onderhoud worden maatregelen genomen voor langer zelfstandig wonen: toilet aanbrengen op de badkamer, drempels verwijderen, bestrating aanpassen.

4. (Des)Investeren in vastgoed

Verkoop bestaande woningen:

Ambitie: Verkoopprogramma van gemiddeld 3 woningen per jaar. Uit woningmarktonderzoek blijkt op termijn 2035 een overschot aan huurwoningen.

Realisatie: Jaarlijks zijn er gemiddeld 3 woningen verkocht aan zittende huurders of aan derden bij mutatie. Dit betreft woningen die vooraf gelabeld zijn (in de klasse duur).

Nieuwbouw

Ambitie: Realiseren nieuwbouw voor de doelgroep ouderen en jongeren met een beperking

Realisatie: Nieuwbouwplan Peperkamp is gerealiseerd door 30 appartementen en 22 appartementen voor jongeren met een beperking te bouwen. Dit ging niet zonder slag of stoot. Voor het oorspronkelijke bouwplan aan de Braak West was geen sluitende exploitatie te maken. Door de appartementen Pluimershof op de hoek van de Peperkamp te slopen kwam hier extra ruimte vrij om voor de bijzondere doelgroep jongeren met een beperking uitkomst te bieden. Uitplaatsing van de bewoners Pluimershof is in 2012 en 2013 gerealiseerd met een sociaal plan. Door omwonenden is tot en met de raad van state geprocedeerd. Dit heeft een vertraging van tenminste twee jaar opgeleverd. De Staatsraad heeft de bezwaren verworpen en de bouw kon in april 2015 starten en na een jaar bouwtijd worden opgeleverd.



Impressie Plan Peperkamp

5. Kwaliteit van wijken en buurten

Ambitie: Schone, hele woonomgeving in alle buurten in Delden in samenspraak met de huurders.

Realisatie: Er zijn diverse activiteiten en maatregelen getroffen om te komen tot een prettige woonomgeving:

1. Jaarlijks uitvoeren van wijkschouwen samen met bewonerscommissies, huurdersvereniging, politie, gemeente. In 2015 heeft het college van B&W van de gemeente Hof van Twente in het kader van een werkbezoek deelgenomen aan deze wijkschouw.
2. Door huurdersvereniging is een klankbordgroep opgericht, waarin per buurt een vertegenwoordiger is opgenomen, die als ogen en oren van de buurt kan fungeren.
3. Door Wonen Delden is een tuinbeleid ingevoerd. Periodiek worden voortuinen gecontroleerd en bij misstanden ontvangt de huurder een verzoek om onderhoud te plegen of rommel op te ruimen. Er is een speciale tuinfolder gemaakt die aan alle huurders is verstrekt.
4. Het woonservicegebied Delden heeft de nodige activiteiten ondernomen om toegankelijkheid en bereikbaarheid van zorg- en welzijnvoorzieningen te verbeteren. Het opgerichte wijkserviceteam bespreekt ook zaken die de woonomgeving raken, dit kunnen overlastsituaties zijn.
5. Wonen Delden neemt actief deel aan Buurtbemiddeling en draagt zaken als burenruzies aan bij dit bureau. Wonen Delden draagt financieel bij.
6. Instellen van leefbaarheidsfonds. Huurders en huurdersorganisatie kunnen een financiële bijdrage vragen voor zaken die ontbreken in de woonomgeving. Dit instrument is nu afgeschaft i.v.m. de regelgeving.



FOTO: kerstmarkt en restaurant In de Hagen in de Stadshagen als onderdeel Vitaal Wonen Delden

6. Overige/andere prestaties

2012

- ⊞ Prestatieafspraken met gemeente ondertekend 2013-2015 (verlengd tot en met medio 2016)
- ⊞ Instellen Leefbaarheidsfonds
- ⊞ Instellen Wijkserviceteam in kader Woonservicegebied Delden
- ⊞ Gestart met Buurtbemiddeling
- ⊞ Start onderzoek naar outsourcen restaurant In de Hagen
- ⊞ Huurderstevredenheidsenquête door huurdersvereniging : score 7,6

2013

- ⊞ Integrale risico-inventarisatie uitgevoerd
- ⊞ Beveiliging computernetwerk en servers tegen hackers en cybercrime
- ⊞ Instellen van klankbordgroep door HvD i.k.v. buurtparticipatie

2014

- ⊞ Ondernemingsplan 2014-2018 gepresenteerd, met woningmarkt actualisatie:



2015

- ⊞ Strategisch voorraadbeleid actualiseren, herijken portefeuille
- ⊞ Samenwerkingsovereenkomst met Viverion op administratief gebied

2016

- ⊞ Carintreggeland en JP van den Bent dragen zorg voor exploitatie restaurant In de Hagen

Reputatie Quotiënt Wonen Delden

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

Overzicht geïnterviewde personen

Mondelinge interviews hebben plaatsgevonden met:

raad van commissarissen

de heer H. Zwieters, voorzitter

mevrouw E. Prent

de heer W. de Lange

de heer E. Averdijk

directeur-bestuurder

de heer H. Manrho

medewerkers

mevrouw C. Naafs, financieel medewerker

de heer R. Schotsman, projectleider vastgoed

mevrouw R. Benning, woonconsulent

gemeente Hof van Twente

de heer W. Meulenkamp, wethouder

mevrouw R. Wissink, beleidsmedewerker

Huurdersvereniging Delden

de heer H. Hokke, voorzitter

mevrouw J. Borsboom, secretaris

stichting JP van den Bent

mevrouw M. Kemerink, locatiecoördinator

Salut Welzijn

mevrouw D. Vehof, senior adviseur

Carintreggeland

de heer E. Temmink, directeur Twinta (onderdeel van Carintreggeland)

Korte cv's visitatoren

Jan Haagsma (voorzitter) is organisatieadviseur met een lange ervaring in een breed scala aan organisatievraagstukken. Voor hij zich als zelfstandig organisatieadviseur vestigde, was hij partner bij Andersson Elffers Felix (AEF) te Utrecht. Hij is deskundig op het gebied van strategie- en beleidsontwikkeling, kwaliteitssystemen -onderzoek en -management, methoden en technieken van (organisatie-)onderzoek en evaluatieonderzoek, analyse van (werk)processen en vraagstukken met betrekking tot organisatie(inrichting en -ontwikkeling), werkwijze, sturing. Hij heeft ruime ervaring in het leiden van complexe (verander)projecten. Daarnaast is hij directeur-bestuurder van Cognitum en lid van de Raad van Toezicht van het Servicepunt Thuiswonen.

Jan Wachtmeester (secretaris) werkt als adviseur bij de stichting Stad & Natuur Almere, een centrum voor natuur- en milieueducatie. Hiervoor werkte hij als organisatieadviseur bij Andersson Elffers Felix bv in Utrecht, een organisatieadviesbureau dat zich vooral richt op de non-profit sector. Jan opereerde daar vooral in de woningbouwsector en volkshuisvesting. Daarvoor was hij geruime tijd directiesecretaris en hoofd van de afdeling stafdiensten van de woningcorporatie De Alliantie Flevoland, een van de werkmaatschappijen van de Alliantie. In de jaren '90 is Jan wethouder geweest in de gemeente Almere.

Onafhankelijkheidsverklaringen

Cognitum BV verklaart hierbij dat de visitatie van **Wonen Delden** in 2016 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

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

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

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

Plaats: Utrecht

Datum: 20-10-2015

Naam, functie, handtekening:

Ido Smits, Directeur-Bestuurder Cognitum



Jan Haagsma verklaart hierbij dat de visitatie van **Wonen Delden** in 2016 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Jan Haagsma heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

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

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

Plaats: Geldermalsen

Datum: 22-10-2015

Naam, handtekening:

Jan Haagsma



Jan Wachtmeester verklaart hierbij dat de visitatie van **Wonen Delden** in 2016 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Jan Wachtmeester heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

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

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

Plaats: Almere

Datum: 22-10-2015

Naam, handtekening:

Jan Wachtmeester



Meetschaal

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

De cijfers hebben een met rapportcijfers overeenkomstige betekenis zoals hieronder aangegeven.

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

Deze uniforme meetschaal wordt door de visitatiecommissie gehanteerd bij de beoordeling van de Ambities, Presteren naar Vermogen en Governance. Dezelfde meetschaal wordt voorgelegd aan de belanghebbenden om hun beoordeling uit te spreken.

Plus- en minpunten

De beoordeling van de Ambities, Presteren naar Vermogen en Governance wordt gedaan met bovengenoemde meetschaal met rapportcijfers. In het beoordelingskader is per meetpunt in woorden aangegeven wat minimaal noodzakelijk is om een voldoende te scoren: dat is het zogenaamde ijkpunt en dat levert een 6 op. De visitatiecommissie beoordeelt dus eerst of de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 voldoet.

Vervolgens beoordeelt de commissie in hoeverre de corporatie in positieve of negatieve zin afwijkt van het ijkpunt. Om richting te geven aan de mate waarin de corporatie een hogere score of een lagere score krijgt, zijn in het beoordelingskader handvatten/criteria voor plus- resp. minpunten aangegeven.

Pluspunten

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

Pluspunten zijn gebaseerd op (minimaal, maar niet uitsluitend) de volgende criteria:

- de mate van verantwoording
D.w.z. hoe compleet gedocumenteerd, hoe goed/uitgebreid is de onderbouwing met bijv. analyses, scenario's etc.
- de actieve wijze van handelen en/of hanteren van beleid, rapportages of spelregels
Hoe actief gebruikt de corporatie bijvoorbeeld het geformuleerde beleid in de besluitvorming, hoe actief wordt de Governancecode daadwerkelijk nageleefd etc.
- de mate van aansluiting op andere onderdelen van het perspectief en/of op de andere perspectieven, waarbij onderlinge relaties aantoonbaar en traceerbaar zijn

Bijvoorbeeld aansluiting van financiële planning op de opgaven of van de sturing bij afwijkingen op de visie en doelen.

- de frequente of mate van actualiseren
Bijvoorbeeld: is de frequentie van rapportages afgestemd op de urgentie van sturing en/of mogelijke risico's, wordt het betreffende beleid (voldoende/heel) snel geactualiseerd, indien nodig etc.
- de mate van toespitsing op de doelgroepen en belanghebbenden
Zijn de visie en doelen vertaald voor de doelgroepen in begrijpelijke publicaties, houdt de RvC zodanig regelmatig contact met OR, MT, huurdersorganisaties dat ze optimaal voeding heeft met wat er leeft etc.

Minpunten

Indien de corporatie niet aantoonbaar voldoet aan het ijkpunt voor een 6 dan levert dat altijd een onvoldoende op. De mate van onvoldoende (net onvoldoende (5), ruim onvoldoende (4), zeer onvoldoende (3) of een (zeer) slechte score (1 of 2) wordt bepaald aan de hand van (minimaal, maar niet uitsluitend) de volgende criteria:

- het niet voldoen aan resp. ontbreken van essentiële onderdelen van het betreffende meetpunt
Bijvoorbeeld geen verantwoording van de inzet voor maatschappelijke prestaties
- het niet actief hanteren of niet aantoonbaar toepassen
Bijvoorbeeld ambities of andere vormen van beleid die louter op papier aanwezig zijn en nergens worden gebruikt.
- het niet of niet onvoldoende aansluiten op c.q. ontbreken van essentiële samenhang tussen beleidsdocumenten, rapportages, spelregels etc.
Bijvoorbeeld geen relatie tussen operationele activiteiten en visie, geen relatie tussen aanpassing van projecten en de financiële planning.
- geen of onvoldoende actualisering
Bijvoorbeeld een volstrekt verouderde, niet actuele visie.
- het ontbreken van evaluaties of verwerken van de resultaten daarvan
Bijvoorbeeld de RvC heeft in de afgelopen jaren nooit een zelfevaluatie o.l.v. derden uitgevoerd.

Niet alle criteria zijn op alle meetpunten van toepassing. Wel geldt in het algemeen dat de actieve wijze van handelen of hanteren en/of de grote mate van compleetheid en kwaliteit van de onderbouwing en de verantwoording van documenten, visies etc. zwaar wegen in de positieve oordeelsvorming danwel (zeer) negatief wegen bij het ontbreken daarvan. Voor de visitatiecommissie vormen bovengenoemde criteria voor plus- en minpunten een referentiekader voor een hogere of lagere waardering dan het ijkpunt. Zij zijn bedoeld als hulpmiddel en sluiten niet uit dat een visitatiecommissie ook andere overwegingen hanteert (en motiveert) voor een hogere of lagere waardering.

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

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

Werkwijze visitatiecommissie

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

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

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

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

De visitatiecommissie spreekt bij elke visitatie in ieder geval met de directeur/bestuurder, de raad van commissarissen (of toezicht), het managementteam en de ondernemingsraad (indien aanwezig) van de corporatie. Vanuit de belanghebbenden wordt in ieder geval gesproken met vertegenwoordigers van de huurdersbelangenvereniging(en), gemeente(n) en zorg- en welzijnsinstellingen die in hun werkgebied actief zijn.

Voor de beoordeling van de prestaties van de corporatie maakt de visitatiecommissie gebruik van documenten (zowel van de corporatie zelf als van belangrijke belanghebbenden), de door de corporatie zelf ingevulde prestatietabel, de formele visitatiegesprekken en de indrukken en informatie uit de contacten rondom de visitatie (zoals de intake, tussentijdse voorbereidende gesprekken en dergelijke). De interviews vinden niet eerder plaats dan nadat de visitatiecommissie alle relevante documenten en informatie heeft ontvangen. Een overzicht van de schriftelijke bronnen van de visitatiecommissie, de prestatietabel en de position paper zijn als bijlagen bij het rapport gevoegd.

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

Bronnenoverzicht

De visitatiecommissie heeft gebruik gemaakt van de hierna opgesomde documenten.

Governance

- statuten 2005
- desinvesteringsstatuut 2015
- treasurystatuut 2015
- directiestatuut 2011
- integriteitscode 2008
- reglement raad van commissarissen 2006
- profiel raad van commissarissen 2011
- notulen vergaderingen raad van commissarissen 2012-2015
- programma strategiedag bestuur – raad van commissarissen 2012
- verslagen zelfevaluatie 2012-2015
- procesmanagement 2013
- visitatierapport Wonen Delden 2012

Opgaven en Ambities

- jaarverslagen 2012-2015
- Prestatieafspraken Hof vna Twente – Wonen Delden 2013 – 2015
- Bod Wonen Delden aan Hof van Twente, 2016
- Woningmarkt Delden 2015
- Woonagenda Hof van Twente 2015
- Onderzoek doelgroepen Braak West 2011
- Ondernemingsplan 2009-2013
- Ondernemingsplan 2014-2018
- beleidsnotitie SVB, 2012, 2016
- portfolioanalyse en strategische keuzes complexen SVB 2016-2018

Belanghebbenden

- verslagen bestuurlijk overleg met Huurdersvereniging Delden
- samenwerkingsovereenkomst Huurdersvereniging Delden en Wonen Delden 2013
- reglement bewonerscommissies, z.d.

Vermogen

- (meerjaren)begrotingen 2012-2015
- jaarverslagen en rekeningen 2012-2015
- accountantsverslagen 2012-2015
- Corporatie in Perspectief 2012-2014
- Oordeels- en toezichtsbrieven toezichthouders 2012-2015
- samenwerkingsovereenkomst Wonen Delden en Viverion, 2015
- risicomangement en analyses, 2015
- investeringsvoorstel Peperkamp 2015
- periodieke rapportages 2012-2015

Prestatiemonitor

Hieronder wordt de prestatieindicator weergegeven zoals deze door de visitatiecommissie in samenwerking met Wonen Delden is opgesteld voor het onderdeel presteren naar opgaven en ambities.

Prestatiemonitor

Deze prestatie-monitor is samengesteld in het kader van de maatschappelijke visitatie over de periode 2012-2015.



Stichting Wonen Delden

Delden (Hof van Twente), Overijssel

L0765

Gemiddeld profiel met accent op eengezinswoningen (Rf06)

Inleiding

In de prestatie-monitor van Wonen Delden wordt een overzicht gegeven van de afspraken tussen de corporatie en andere partijen, de eigen ambities en de prestaties van Wonen Delden.

De prestatie-monitor vormt in het kader van de maatschappelijke visitatie van Wonen Delden de basis voor de visitatiecommissie voor de beoordeling van het onderdeel '*presteren naar opgaven en ambities*', in de visitatiemethodiek 5.0.

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

De prestatie-monitor volgt de hoofdindeling van '*presteren naar opgaven en ambities*' in de visitatiemethodiek 5.0:

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

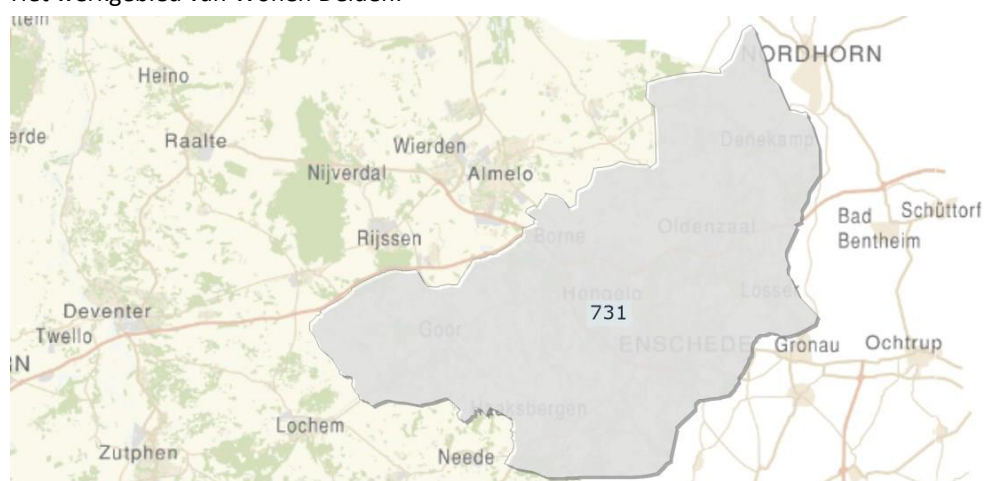
Uit de ervaring van de afgelopen 6 jaar van Cognitum is gebleken dat het verzamelen van afspraken en prestaties voor veel corporaties geen eenvoudige zaak is. Deze prestatie-monitor biedt corporaties een goede houvast om gaande de visitatieperiode de nodige informatie te verzamelen en gestructureerd vast te leggen. Het vormt zo de verbinding tussen de huidige en de volgende visitatie.

Het bezit van Wonen Delden

# = aantal woningen	2010	2011	2012	2013	2014	2015
# huurwoningen	760	758	746	735	731	729
# onzelfstandige wooneenheden	-	-	-	-	-	-
# totaal woongelegenheden	760	758	746	735	731	729
% eengezinswoningen	72%	72%	73%	72%	72%	74%
% meergezinsetagebouw zonder lift t/m 4 lagen	11%	11%	10%	10%	10%	9%
% meergezinsetagebouw met lift	8%	8%	9%	9%	9%	18%
% hoogbouw	9%	9%	9%	9%	9%	
% onzelfstandig	-	-	-	-	-	-
# garages	43	43	43	43	43	44
# bedrijfsruimten / winkels DEAB	-	-	-	-	-	-
# bedrijfsruimten / winkels niet DEAB	-	-	-	-	-	-
# maatschappelijk vastgoed	-	-	-	-	-	-
# overig bezit	3	3	3	6	6	7
# verhuureenheden ongewogen / gewogen	806 / 775	804 / 773	792 / 755	784 / 745	780 / 741	779

Bron: CiP 2010-2014, jaarverslag 2015

Het werkgebied van Wonen Delden:



Opgaven en ambities

gemeente Hof van Twente

Tijdens de visitatieperiode golden prestatieafspraken met de gemeente Hof van Twente:

- Prestatieafspraken Wonen 2013 tot 2015 Gemeente Hof van Twente – Stichting Wonen Delden

De afspraken zijn verlengd in afwachting van de nieuwe woonvisie van de gemeente. Eind 2015 heeft Wonen Delden een bod gedaan op de nieuwe Woonagenda van de gemeente Hof van Twente.

Ambities van Wonen Delden

De ambities van Wonen Delden in de visitatieperiode zijn opgenomen in:

- Ondernemingsplan 2009-2013 *Samen wonen, samen werken*
- Ondernemingsplan 2014-2018 *Kiezen voor Delden!*

Het Ondernemingsplan 2009-2013 bevat geen concrete, meetbare ambities en doelstellingen en is als zodanig ook niet in deze prestatie-monitor opgenomen.

Het huidige ondernemingsplan heeft concrete ambities en normen opgenomen die terug te vinden zijn in deze prestatie-monitor.

Prestatieveld 1: huisvesting van de primaire doelgroep

Dit prestatieveld bestaat uit 2 hoofdonderwerpen: de woningtoewijzing en doorstroming en de betaalbaarheid.

1a: Woningtoewijzing en doorstroming

Bij het onderdeel woningtoewijzing en doorstroming beoordeelt de visitatiecommissie in ieder geval of

- de corporatie voldoet aan de normen van de WHT (Wet HuurToeslag)
- de corporatie voldoet aan de EU toewijzingsnorm
- en of de corporatie zijn deel van de huisvesting van statushouders adequaat in vult.

Indien er lokale of regionale afspraken zijn over de woningtoewijzing (bijvoorbeeld over slaagkansen of wachttijden) dan wordt dit ook beoordeeld evenals andere afspraken die betrekking hebben op woningtoewijzing en doorstroming.

Passend toewijzen

De opgave / afspraak is:

Corporaties zijn gehouden om minimaal 90% van de vrijkomende sociale huurwoningen toe te wijzen aan de doelgroep van beleid (EU-norm). Voor 10% van de vrijkomende woningen mag een uitzondering gemaakt worden. Er wordt voorkeur gegeven aan urgent woningzoekenden. De corporatie stelt regels op hoe met deze uitzonderingsregel wordt omgegaan.

Toelichting: passendheid volgens de EU-richtlijnen

Volgens de voorwaarden van de Europese Unie is staatssteun voor corporaties onder meer mogelijk voor de bouw en verhuur van woningen met een maximale huur van € x (prijspeil jaar). Voorwaarde is wel dat tenminste 90% van de woningen met deze huur wordt toegewezen aan huishoudens met een inkomen onder de € x (prijspeil jaar).

Prestatieafspraken 2013-2015:

Wonen Delden verhuurt ten minste 90% van haar voorraad uitsluitend aan huishoudens met een inkomen gelijk aan of lager dan het maximaal fiscaal belastbaar inkomen.

De prestaties van Wonen Delden zijn:

	2012	2013	2014	2015
Aantal aangegane huurovereenkomsten	42	44	38	46
Afgesloten huurovereenkomsten binnen de EU-norm	42	42	37	46
	100%	95%	97%	100%

bron: CiP 2014, jaarverslag 2015

De opgave / afspraak is:

Corporaties zijn gehouden om vrijkomende woningen toe te wijzen binnen de inkomensgrenzen die de Wet op de Huurtoeslag stelt.

Toelichting: toewijzing volgens de huurtoeslaggrenzen

Het huisvesten van huishoudens met een smalle beurs is de kerntaak van corporaties. Dit komt vooral tot uitdrukking in de wijze waarop de corporatie omgaat met woningtoewijzingen omdat scheef wonen niet altijd te beïnvloeden is. Door de inkomensontwikkeling van huurders kan een corporatie niet voorkomen dat een omvangrijk deel van de voorraad wordt bewoond door huishoudens die niet

tot de doelgroep van lagere inkomens behoren, die binnen de grenzen van de huurtoeslag vallen. Dit heeft als gevolg dat een aantal mensen te goedkoop woont. Het omgekeerde kan ook het geval zijn: huishoudens met een laag inkomen die eigenlijk in een te dure huurwoning wonen.

Ondernemingsplan 2014-2018: normen m.b.t. het aanbieden van betaalbare woningen

- % toewijzingen aan primaire doelgroep: 80%
- % toewijzingen aan secundaire doelgroep (inkomen tot 34.911): 80%
- % toewijzingen aan tertiaire doelgroep (inkomen > 34.911): 10%
- % aandeel aangeboden betaalbare woningen: 75%

De prestaties van Wonen Delden zijn:

	2012	2013	2014	2015
Aantal toewijzingen	44	44	39	33
Passend toegewezen binnen de inkomensgrenzen	27	36	27	26
WHT	61%	82%	69%	79%

bron: CiP 2014, jaarverslag 2015

Maatregelen voor urgenten

Voor urgent woningzoekenden met een hoger inkomen wordt de mogelijkheid geboden om voor een sociale huurwoning in aanmerking te komen. Het aantal urgent woningzoekenden (niet zijnde vergunninghouders) is de laatste jaren beperkt tot 1 á 2 gevallen. Dit past binnen de 10% en vergt geen specifieke afspraken.

De prestaties van Wonen Delden zijn:

	2012	2013	2014	2015
Aantal toewijzingen urgenten	6	4	1	2

bron: jaarverslag 2012, 2015

Maatregelen voor statushouders

Prestatieafspraken 2013-2015:

De woningcorporaties hanteren bij de toewijzing van de woningen de volgende verdeling: Viverion stelt 2/3 van de woningen beschikbaar, Wonen Delden 1/3 en Bouwvereniging Ambt Delden geen.

De prestaties van Wonen Delden zijn:

	2012	2013	2014	2015
# personen gehuisvest	periode 2011-2015: 70 personen			
# woningen voor statushouders geleverd	periode 2011-2015: 24 woningen			

bron: jaarverslagen 2012-2015, 2^e tertiaalrapportage 2015

De 3 woningcorporaties hebben gezamenlijk aan de afspraken voldaan.

Maatregelen voor senioren

De prestaties van Wonen Delden zijn:

	2012	2013	2014	2015
# seniorenwoningen toegewezen via optie-systeem	-	14	10	7

bron: jaarverslagen 2012-2015

Senioren geven jaarlijks vooraf (via enquête) aan of zij benaderd willen worden om een woning toegewezen te krijgen. Ook hebben ze hun voorkeur voor een van de complexen bekend gemaakt. Deze woningzoekenden krijgen een toewijzing als een woning muteert. De senioren die niet reageren blijven op de lijst staan en maken volgend jaar opnieuw een keuze.

Wachttijst / slaagkans

De prestaties van Wonen Delden zijn:

	2012	2013	2014	2015
# aantal woningzoekenden	943	925	918	957
gemiddelde wachttijd	2,5 jaar	3 jaar	4 jaar	3,2 jaar
mutaties	57 (7,5%)	53 (7,1%)	40 (5,6%)	47 (6,4%)

bron: jaarverslagen 2012-2015

1b: Betaalbaarheid

Huurprijsbeleid

De opgave / afspraak is:

De corporatie moet minimaal voldoen aan het huurbeleid van de Rijksoverheid.

Toelichting: huurprijsbeleid

De maximale huursomstijging wil zeggen dat de gemiddelde huurprijs van de zelfstandige woningen van een woningcorporatie op 1 juli van dat jaar niet hoger mag zijn dan de gemiddelde huurprijs van de zelfstandige woningen per 30 juni van dat jaar, vermeerderd met de maximale huursomstijging. Voor de berekening van de gemiddelde huurstijging van de zelfstandige woningen van een corporatie per 1 juli 2011 blijven de volgende huurverhogingen buiten beschouwing:

- de huurverhogingen van geliberaliseerde huurovereenkomsten;
- de huurprijzen van nieuwe verhuringen (eerste verhuring van een woning of opvolgende verhuring bij verhuizing van de huurder);
- de huurverhogingen als gevolg van woningverbetering/renovatie.

Voor de berekening van de gemiddelde huurstijging van de zelfstandige woningen van een corporatie per 1 juli 2012 blijven ook de volgende huurverhogingen buiten beschouwing:

- de huurverhogingen voor huishoudens met een inkomen boven de EU-norm.

Prestatieafspraken 2013-2015:

- Woningen die door huurharmonisatie in de vrije sector terecht komen, worden voorlopig afgetopt op de maximale huurgrens voor huurtoeslag. In enkele gevallen worden deze woningen eerst aangeboden als koopwoning
- De mogelijkheden tot extra huurstijging voor de lage middeninkomens worden vooralsnog niet doorgevoerd

De prestaties van Wonen Delden zijn:

	2012	2013	2014	2015
Rijksbeleid: maximale huursomstijging	2,3%	4%	4%	2,5%
gemiddelde huurverhoging corporatie	2,3%	4%	3,2%	0%

bron: jaarverslagen 2012-2015

Kernvoorraadbeleid

Ondernemingsplan 2014-2018: normen m.b.t. beschikbaar houden van de voorraad

- aandeel sociale voorraad op totale voorraad is 95%
- # goedkope woningen: 150
- # betaalbare woningen: 350
- # dure woningen: 100
- # vrije sector woningen: 32
- # woningen voor mensen met een beperking: 25

De prestaties van Wonen Delden:

	2012	2013	2014	2015
normen Wonen Delden				
% sociale voorraad	-	-	95%	95%
# goedkope woningen	-	-	150	150
# betaalbare woningen	-	-	350	350
# dure woningen <HT	-	-	100	100
# dure woningen >HT	-	-	32	32
realisatie Wonen Delden				
% sociale voorraad	95,6%	95,8%	95,2%	95,6%
# goedkope woningen	109	85	84	108
# betaalbare woningen	526	514	506	552
# dure woningen <HT	78	98	106	86
# dure woningen >HT	33	38	35	34

Bron: CIP 2014, jaarverslag 2015

Aanpak huurachterstanden

Prestatieafspraken 2013-2015:

Door vroegtijdige signalering en interventie (zoals huurachterstand, verwaarlozing, conflicten) worden problemen voorkomen of minder groot. De woningcorporatie is alert op deze signalen en zorgt voor een goede samenwerking met collega's, zorginstellingen en gemeenten om de signalen te bespreken en aan te pakken.

Prestatieafspraken 2013-2015:

De corporaties treffen preventieve en signalerende maatregelen om huisuitzettingen te voorkomen.

De prestaties van Wonen Delden zijn:

	2012	2013	2014	2015
huurachterstand in % van de jaarhuur	0,35%	0,36%	0,37%	0,34%
norm huurachterstand begroting	0,35%	0,35%	0,35%	0,35%
# huisuitzettingen	0	0	0	0

bron: jaarverslagen 2012-2015

De afgelopen 10 jaar hebben maar 2 huisuitzettingen plaatsgevonden. Om uitzettingen te voorkomen is er een nauw overleg met hulpverleningsorganisaties. In samenwerking met de andere corporaties binnen WoonTwente, de gemeente en de Stadsbank is een intentieverklaring 'huurschuld' afgesloten. Het doel hiervan is om vroegtijdig problematische schuldensituaties in beeld te krijgen. Van Wonen Delden wordt verwacht dat bewoners met een huurachterstand tijdig op de mogelijkheden van de Stadsbank wordt gewezen. Door deze samenwerking zijn hoge incassokosten en uitzettingen te voorkomen. Het beleid van Wonen Delden is er op gericht om bewoners vroegtijdig te waarschuwen en snel actie te ondernemen om grotere achterstanden te voorkomen.

Oordelen van de visitatiecommissie over huisvesten primaire doelgroep

De cijfermatige oordelen van de visitatiecommissie over de periode 2012-2015 zijn in onderstaande tabel weergegeven en worden toegelicht in het visitatierapport in hoofdstuk 3.

Prestatieveld huisvesten primaire doelgroep	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
woningtoewijzing en doorstroming	8
betaalbaarheid	9
Oordeel	8,5

Prestatieveld 2: huisvesting van bijzondere doelgroepen

Dit prestatieveld bestaat uit 3 hoofdonderwerpen: ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte, personen met een beperking (lichamelijk, psychisch of verstandelijk) en overige huishoudens die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen.

Za: Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte

Huurwoningen in het kader van wonen en zorg

	2012	2013	2014	2015
# huurwoningen	746	735	731	729
# woningen voor ouderen	131	131	132	132
# woningen voor gehandicapten			-	-
# nultredenwoningen	171	171	172	172
# eenheden in verzorgingshuizen	-	-	-	-
# woningen voor overige bijzondere groepen	-	-	-	22 in aanbouw
# eenheden of woningen in bijzondere woongebouwen	-	-	-	-
# verhuurd aan zorgorganisaties extramuraal	-	-	-	-
# verhuurd aan zorgorganisaties intramuraal	-	-	-	-

Bron: CiP 2010-2014

Senioren geven jaarlijks vooraf (via enquête) aan of zij benaderd willen worden om een woning toegewezen te krijgen. Ook hebben ze hun voorkeur voor een van de complexen bekend gemaakt. Deze woningzoekenden krijgen een toewijzing als een woning muteert. De senioren die niet reageren blijven op de lijst staan en maken volgend jaar opnieuw een keuze.

De prestaties van Wonen Delden zijn:

	2012	2013	2014	2015
# seniorenwoningen toegewezen via optie-systeem	-	14	10	7
# mutaties	57 (7,5%)	53 (7,1%)	40 (5,6%)	47 (6,4%)

bron: jaarverslagen 2012-2015

Vitaal-Wonen-concept

“Mensen zo lang als mogelijk de kans bieden om zelfstandig, veilig en aangenaam te blijven wonen in hun eigen woonomgeving”. Dat is het motto dat wij hebben gehanteerd bij het tot stand komen van het woonconcept ‘Vitaal Wonen’ in de Stadshagen. Wonen Delden ontwikkelt met diverse partijen in de Stadshagen dit concept. In samenwerking met Stichting Welzijn Ouderen, Unie van Vrijwilligers Delden, de Van den Bent-stichting en Carintreggeland is het concept in uitvoering genomen. Carintreggeland huurt enkele ruimtes in de Stadshagen en ontwikkelt daar een zorgpost, waarbij de mogelijkheid bestaat zorg t/m tijdelijke verpleeghuiszorg in de Stadshagen te leveren. De bibliotheek Hof van Twente huurt een groot gedeelte van het complex. Er is tevredenheid bij de bewoners over de geboden dienstverlening en voorzieningen in het complex. Ook voor bewoners buiten de Stadshagen bestaat de mogelijkheid gebruik te maken van het concept. Maaltijden worden tegen aantrekkelijke prijzen aangeboden aan diegenen die niet zelf wil of kan koken. Door de beheerder/gastheer worden diverse activiteiten in de Stadshagen geïnitieerd. Als voorbeeld: briden, studieclub, leesclub, fietsclub, kerstmarkt, koersbal, ouderengym, kidsrun tijdens de rolstoelvierdaagse, Indonesische maaltijd, paasbrunch, muzikale wandeling, scootmobiel-cursus,

excursie, zomercafé, enz. Hij zorgt er voor dat de faciliteiten worden geregeld, biedt de ruimte in de Stadshagen aan om genoemde activiteiten te organiseren. De meeste activiteiten zijn goed bezocht en staan open voor alle inwoners van Delden en omgeving.

2b: Personen met een beperking (lichamelijk, psychisch of verstandelijk)

Prestatieafspraken 2013-2015:

De gemeente zet WMO-gelden in voor aanpassingen van bestaande woningen. Deze middelen worden niet collectief ingezet.

Huurders die zolang mogelijk zelfstandig willen wonen, ondanks een lichamelijke handicap, kunnen een beroep doen op de Wet Maatschappelijke Ondersteuning. Wonen Delden ondersteunt de aanvragen voor deze aanpassingen, door offertes op te vragen en in te dienen bij de gemeente. De gemeente beoordeelt deze verzoeken. Als de goedkeuring van de gemeente binnen is, verstrekt Wonen Delden de opdracht en begeleidt de uitvoering.

Prestaties Wonen Delden:

	2012	2013	2014	2015
# aanvragen i.h.k.v. WMO	8	2	2	4
# toegekend en uitgevoerd	8	2	2	3

bron: jaarverslagen 2012-2015

2c: Overige huishoudens die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen.

Niemand hoeft op straat te slapen

De corporaties in Twente en omgeving hebben de ambitie uitgesproken dat niemand op straat hoeft te slapen. Mensen worden niet zomaar dakloos; daaraan gaan vaak veel problemen vooraf. Voor het aanpakken van dakloosheid in Twente is een lange adem nodig. Het vereist een 'corporatie-overstijgende' wil om mensen met problemen te helpen. Vereniging WoonTwente (waar Wonen Delden lid van is) heeft het initiatief genomen om in samenwerking met de partijen uit de keten van de maatschappelijke opvang (signalering-preventie-opvang-uitstroom-nazorg) deze ambitie te realiseren. Er is een meldpunt opgericht waar probleemsituatie worden aangemeld. De opvang van daklozen vindt nog steeds in de grote steden plaats.

Oordelen van de visitatiecommissie over huisvesting van bijzondere doelgroepen

De cijfermatige oordelen van de visitatiecommissie over de periode 2012-2015 zijn in onderstaande tabel weergegeven en worden toegelicht in het visitatierapport in hoofdstuk 3.

Prestatieveld huisvesten bijzondere doelgroepen	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
ouderen met specifieke behoeften	7
bewoners met beperkingen	7
overige personen	7
Oordeel	7,0

Prestatieveld 3: Kwaliteit van de woningen en woningbeheer

Dit prestatieveld bestaat uit 3 hoofdonderwerpen: woningkwaliteit, kwaliteit van de dienstverlening en energie en duurzaamheid.

De visitatiecommissie beoordeelt in ieder geval de ontwikkeling van de prijs-kwaliteitverhouding van het bezit, de ontwikkeling van de uitgaven voor het reguliere onderhoud (klachten, mutatie en planmatig onderhoud) en de prestaties op het gebied van energiemaatregelen en duurzaamheid, zoals het gemiddelde energielabel.

De kwaliteit van de dienstverlening wordt door de visitatiecommissie beoordeeld aan de hand van de KWH-rapportages (of andere normeringen).

Indien er andere afspraken zijn gemaakt, worden deze uiteraard ook door de visitatiecommissie beoordeeld.

3a: Woningkwaliteit

Leeftijd

De prestaties van Wonen Delden zijn:

	2012	2013	2014	2015
vooorlogse woningen	2%	2%	2%	2%
jaren 45-59	13%	13%	13%	13%
jaren 60-70	21%	21%	21%	21%
jaren 70-80	29	28%	28%	28%
jaren 80-90	17	18%	18%	18%
jaren 90-00	8%	8%	8%	8%
jaren 00-10	10%	10%	10%	10%
jaren 10-20	0%	0%	0%	0%

bron: CiP 2010-2014

Ondernemingsplan 2014-2018: normen m.b.t. woningkwaliteit:

- gemiddeld energielabel: B in 2018
- aantal woningen verbeteren met labelsprong: 200 tot 2018
- verminderen energielabels D,E,F en G: maximaal 50 woningen in 2018

Energielabels

De prestaties van Wonen Delden zijn:

	2012	2013	2014	2015
gemiddelde energielabel	C	C	C	C
Energie Index (EI)		1,38	1,37	1,34
AAA	0%	0%	0%	0%
AA	0%	0%	0%	0%
A	11%	13%	15%	19%
B	13%	20%	33%	31%
C	29%	33%	33%	37%
D	29%	23%	15%	13%
E	15%	9%	1%	0%
F	3%	2%	0%	0%

G	0%	0%	0%	0%
onbekend	0%	0%	0%	0%

bron: jaarverslag 2013, 2014, 2015

In 2015 is door de Rijksoverheid het 'Nader voorschrift' ingevoerd. De energieprestatie van een corporatiewoning wordt niet meer met een energielabel aangeduid maar met een energie-index (EI). Met deze EI wordt vervolgens het aantal wws-punten bepaald.

Prijs-kwaliteitverhouding

Prestatieafspraken 2013-2015:

- De streefhuren voor nieuwe verhuringen worden vastgesteld op 70% van de maximale huur (berekend op basis van het woningwaarderingssysteem). Voor appartementen met lift geldt een percentage van 80%.

De prestaties van Wonen Delden zijn:

	2012	2013	2014	2015
Gem. # punten wws huurwoningen DEAB	156	160	163	171
Gem. # punten wws huurwoningen niet DEAB	nb	nb	190	207
Gem. # puntprijs huurwoningen DEAB	€2,91	€2,94	€3,07	€2,96
Gem. # puntprijs huurwoningen niet DEAB	€4,97	€4,95	€4,61	€4,30
Gemiddelde huur van maximaal redelijke huur (%)	60%	62%	61%	60%
Streefhuur	egw 70% app 80%	egw 70% app 80%	egw 70% app 80%	65%

Bron: CiP 2010-2014, jaarverslag 2015

Onderhoud van de woningen

Ondernemingsplan 2014-2018: normen m.b.t. woningkwaliteit:

- gemiddeld energielabel: B in 2018
- aantal woningen verbeteren met labelsprong: 200 tot 2018
- verminderen energielabels D,E,F en G: maximaal 50 woningen in 2018
- aantal reparatieverzoeken gemiddeld 0,8 per woning per jaar in 2018
- uitgaven voor dagelijks onderhoud (ex. mutaties) maximaal 400 euro per woning per jaar
- aantal woningen van asbest van 200 (2014) naar 100 in 2018

De prestaties van Wonen Delden zijn:

uitgaven per vhe	2012	2013	2014	2015
klachtenonderhoud	€458	€288	€322	€181
mutatieonderhoud	€88	€89	€96	€219
planmatig onderhoud	€445	€987	€880	€551
totaal onderhoud	€991	€1.364	€1.298	€1.133

Bron: CiP 2010-2014

De prestaties van Wonen Delden zijn:

	2012	2013	2014	2015
# reparatieverzoeken per woning per jaar	0,89	1,00	0,71	0,72
# vermindering asbest woningen	0	-99	-1	-36
resterend # woningen met asbest ultimo jaar	255	156	155	112

Bron: CiP 2012-2015

Wonen Delden verzorgt een extra service aan haar klanten door huurdersonderhoud te verrichten:
 Eind 2015 maakten 651 huurders gebruik van het serviceabonnement klein onderhoud.
 Eind 2014 maakten 645 huurders gebruik van het serviceabonnement klein onderhoud.
 Eind 2013 maakten 646 huurders gebruik van het serviceabonnement klein onderhoud.
 Eind 2012 maakten 652 huurders gebruik van het serviceabonnement klein onderhoud.

3b: Kwaliteit van de dienstverlening

Ondernemingsplan 2014-2018: normen m.b.t. kwaliteit dienstverlening:

- registratiesysteem invoeren, minimaal 70% antwoorden retour
- ten minste een 7,5 voor dienstverlening
- jaarlijks minimaal 1 keuzemogelijkheid in diensten en of voorzieningen toevoegen

De prestaties van Wonen Delden zijn:

	2012	2013	2014	2015
Aedes benchmark – kwaliteit dienstverlening	-	-	7,5	AA 7,8
huurderstevredenheidsenquête	7,6 (36,4% respons)	-	-	-
# klachten bij klachtencommissie Wonen Delden is lid van de Regionale Klachtencommissie Twente e.o. (16 corporaties).	0	0	0	1

bron: jaarverslag 2013

Wonen Delden verzorgt m.i.v. 2007 een extra service aan haar klanten in de vorm van verrichten van huurdersonderhoud.

3c: Energie en duurzaamheid

De opgave / afspraak is:

In 2013 hebben het Rijk, Aedes, de Woonbond en Vastgoed Belang het Koepelconvenant Energiebesparing Gebouwde Omgeving getekend. Hierin is voor de corporaties afgesproken dat in 2021 de corporatiewoningen gemiddeld energielabel B hebben (Inspanningsverplichting).

Prestatieafspraken 2013-2015:

- gemiddeld energielabel: B in 2018

Ondernemingsplan 2014-2018: normen m.b.t. woningkwaliteit:

- gemiddeld energielabel: B in 2018
- aantal woningen verbeteren met labelsprong: 200 tot 2018
- verminderen energielabels D,E,F en G: maximaal 50 woningen in 2018

De prestaties van Wonen Delden zijn:

	2012	2013	2014	2015
gemiddelde energielabel	C	C	C	C
Energie Index (EI)		1,38	1,37	1,34
AAA	0%	0%	0%	0%
AA	0%	0%	0%	0%
A	11%	13%	15%	19%
B	13%	20%	33%	31%
C	29%	33%	33%	37%
D	29%	23%	15%	13%
E	15%	9%	1%	0%
F	3%	2%	0%	0%
G	0%	0%	0%	0%
onbekend	0%	0%	0%	0%

bron: jaarverslag 2012, 2013, 2014, 2015

Zonnig Delden

Zonnig Delden is het plan om de huurwoningen van Wonen Delden te voorzien van zonnepanelen om zodoende een bijdrage te leveren aan het verminderen van het verbruik van fossiele brandstoffen.

2013 6 bewoners Lannink/Galgenmaten schrijven in

2014 22 bewoners Lannink/Galgenmaten hebben ingeschreven

In 2015 is besloten dit over het hele woningbestand uit te rollen. Door de adviseur is voor het woningbestand een selectie gemaakt van de meest rendabele complexen. Daar wordt in het najaar van 2016 een aanbieding gedaan aan de huurders.

Oordelen van de visitatiecommissie over kwaliteit van de woningen en woningbeheer

De cijfermatige oordelen van de visitatiecommissie over de periode 2012-2015 zijn in onderstaande tabel weergegeven en worden toegelicht in het visitatierapport in hoofdstuk 3.

Prestatieveld kwaliteit van de woningen en woningbeheer	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
woningkwaliteit	8
kwaliteit van dienstverlening	8
energie en duurzaamheid	8
Oordeel	8,0

Prestatieveld 4: (Des)investeren in vastgoed

Dit prestatieveld bestaat uit 5 hoofdonderwerpen: nieuwbouw, sloop/samenvoeging, verbetering bestaand woningbezit (renovatie/groot onderhoud), maatschappelijk vastgoed en verkoop.

4a: Nieuwbouw

Prestatieafspraken 2013-2015:

In de periode tot 2015 zijn de volgende harde plannen in de kern Delden opgenomen: Peperkampweg (51 woningen inbreiding), Braak-West (160 woningen door gemeente (kavels) , ontwikkelaar en Wonen Delden).

De prestaties van Wonen Delden zijn:

	2012	2013	2014	2015
# nieuwbouw ambitie	0	51	0	0
# nieuwbouw huurwoningen realisatie	0	0	0	0
# nieuwbouw overige (niet) woongelegenheden realisatie	0	0	0	0
# nieuwbouw koopwoningen realisatie	0	0	0	0

bron: jaarverslag 2015

Nieuwbouw Peperkamp

Op het bouwterrein Peperkampweg, waar het vroegere kantorencomplex van Wonen Delden, de brandweerkazerne, de gemeentewerf van de voormalige gemeente Stad Delden en het appartementengebouw Pluimershof zijn gesloopt, is het nieuwbouwplan op 13 april 2015 van start gegaan. Architectenbureau Peters & Lammerink heeft de nieuwbouwplannen voor 21 appartementen voor jongeren met een beperking met een inloop/zorgpost en 30 senioren-appartementen ontwikkeld.

Na een langdurige bestemmingsplanprocedure konden de Deldense aannemers Lammersen/Droste en installatiebedrijf ten Dam in 2015 van start gaan. Er is een grote behoefte aan deze appartementen. Bij begin van de bouw waren alle woningen toegewezen en geaccepteerd.

Nieuwbouw Braak-West

Het deel nieuwbouw in Braak-West dat door Wonen Delden uitgevoerd zou worden, is onderdeel geworden van het plan Peperkamp (jongerenappartementen).

De nieuwbouw is pas in 2016 opgeleverd, na een langdurige bezwarenprocedure door omwonenden bij de RvS.

4b: Sloop / samenvoeging

De prestaties van Wonen Delden zijn:

	2012	2013	2014	2015
# sloop ambitie	18	-	-	-
# gesloopte woningen	10	8	0	0

bron: jaarverslagen 2012-2015

4c: Verbetering bestaand woningbezit (renovatie / groot onderhoud)

Dit betreft niet het reguliere onderhoud (klachten-, mutatie- en planmatig onderhoud).

Onder groot onderhoud/woningverbeteringen verstaat Wonen Delden de werkzaamheden die rond het vijfendertigste levensjaar van de woningen nodig zijn, zoals gelijktijdige vernieuwing van kozijnen, daken en goten. Daarbij wordt aansluiting gezocht bij de huidige eisen uit het Bouwbesluit en worden duurzaamheidsmaatregelen getroffen. Deze werkzaamheden worden per complex gepland en uitgevoerd.

Prestatieafspraken 2013-2015:

Wonen Delden voorziet de gemeente tijdig (minimaal 1,5 jaar voorafgaand aan de herstructurering) van plannen c.q. aanvragen m.b.t. herstructureringsopgaven. In overleg met de gemeente wordt bepaald of er ook (gelijktijdig) werkzaamheden in de openbare ruimte dienen te worden uitgevoerd. De gemeente heeft hierin een verantwoordelijkheid voor het ontwerp, de aanleg en het onderhoud van de infrastructuur. De komende jaren vinden herstructurerings- en groot onderhoudswerkzaamheden plaats aan de Peperkampweg, Vogelbuurt en Peppelaar.

In 2015 zijn er geen groot onderhoudsprojecten uitgevoerd.

Voor de komende jaren worden nog enkele projecten voorbereid. Het betreft:

- 6 kleine woningen aan 't Reef (geplande uitvoering 2016)
- 29 woningen Waterland (2017)
- 16 beneden-bovenwoningen Willem-Alexanderweg en Benteloseweg (2018)
- 23 woningen aan De Horst en Het Reef (2019)

In 2013/2014 is groot onderhoud uitgevoerd aan:

- 7 woningen Emmastraat
Dakvervanging door verwijderen asbesthoudend dakbeschot, aanbrengen geïsoleerde dakplaten, herstelwerkzaamheden aan metselwerk. Tevens is in samenspraak met de eigenaar-bewoner van een hoekwoning ook deze koopwoning voorzien van een nieuw dak. De kosten hiervan zijn door de aannemer rechtstreeks aan de eigenaar in rekening gebracht.
- 93 woningen in de Vogelbuurt
Dakvervanging door geïsoleerde dakplaten, vervanging van alle kozijnen door kunststofkozijnen en geïsoleerde HR++beglazing, panelen tussen de kozijnen zijn verwijderd en vervangen door isolatiepanelen met colorbelglasplaten, asbest verwijderen, het aanbrengen van een luifel boven de voordeur.

In 2012 is groot onderhoud uitgevoerd aan:

- 4 woningen aan de Molenstraat
Dakvervanging door geïsoleerde dakplaten, vervanging van twee dakkapellen door prefab dakkapellen, enkelglas vervanging door HR++ beglazing, inbraakwerend hang en sluitwerk aangebracht, asbestverwijdering, herstelwerkzaamheden aan metselwerk en herstelwerkzaamheden aan balkonhekken.
- 24 woningen aan de Peppelaar
Dakvervanging door geïsoleerde dakplaten, vervanging van alle kozijnen door kunststofkozijnen en geïsoleerde HR++beglazing, asbestpanelen tussen de kozijnen zijn verwijderd en vervangen door isolatiepanelen met kunststof schroten, asbestriolering verwijderd, asbestwand in berging verwijderd, het aanbrengen van een luifel voor de voordeur, bergingen voorzien van nieuwe dakpannen, bergingen voorzien van nieuwe kunststofkozijnen met geïsoleerde HR++ beglazing en aanbouwen welke in eigendom zijn van Wonen Delden voorzien van kunststofkozijnen met

geïsoleerde HR++ beglazing.

- 23 woningen aan 't Reef en de Horst
Vervanging van alle kozijnen door kunststofkozijnen en geïsoleerd I-IR++beglazing, panelen tussen de kozijn verwijderd en vervangen door isolatiepanelen met kunststof schroten en alle kophevels van de garages voorzien van nieuw metselwerk.

4d: Maatschappelijk vastgoed

Anno 31 december 2015 worden de volgende ruimtes verhuurd / beschikbaar gesteld aan instellingen met een maatschappelijke functie:

- Grand-café/restaurant In de Hagen aan de Stadshagen 201. In het kader van de te sluiten samenwerkingsovereenkomst met Carintreggeland en de JP van den Bentstichting is er voor gekozen om het vastgoed en de inrichting om niet beschikbaar te stellen aan de beide samenwerkingspartners
- Bibliotheek Hof van Twente, locatie Delden gelegen aan de Stadshagen 200 (begane grond Eschtoren)
- Kantoor beheerder Stadshagen en kantoor JP van den Bentstichting, de Jan Lucaskamp 149
- Kantoor in de Jan Lucaskamp 50; staat momenteel leeg en wordt tijdelijk als berging gebruikt
- Kantoor / zorgpost t.b.v. Carintreggeland in gebruik door Thuiszorgafdeling Carintreggeland, Stadshagen 318
- Fysiotherapie ruimte, Stadshagen 328, gehuurd door Fysiotherapie Delden
- Dagbehandeling / ontmoetingsruimte de Bijenkorf, Langestraat 70, verhuurd aan Carintreggeland/ Twinta

4e: Verkoop

De prestaties van Wonen Delden zijn:

	2012	2013	2014	2015
# verkoop ambitie	3	3	3	3
# verkochte woningen totaal	2	3	5	2

bron: SVB, jaarverslagen 2012-2015

Oordelen van de visitatiecommissie over (des)investeringen in vastgoed

De cijfermatige oordelen van de visitatiecommissie over de periode 2012-2015 zijn in onderstaande tabel weergegeven en worden toegelicht in het visitatierapport in hoofdstuk 3.

Prestatieveld (des)investeren in vastgoed	Beoordeling visitatiecommissie
nieuwbouw	7
sloop / samenvoeging	7
verbeteren bestaand bezit	7
maatschappelijk vastgoed	7
verkoop	7
Oordeel	7,0

Prestatieveld 5: Kwaliteit van wijken en buurten

Dit prestatieveld bestaat uit 3 hoofdonderwerpen: leefbaarheid, wijk- en buurtbeheer en aanpak overlast.

5a: Leefbaarheid / 5b Wijk- en buurtbeheer

Ondernemingsplan 2014-2018: normen m.b.t. leefbaarheid:

- hogere WOZ-waarde (minimaal prijsontwikkeling NVM / jaarlijks)
- 5% stijging aanbod reacties op aanbodsysteem
- 5% overlastgevallen minder per jaar
- 2 gezamenlijke activiteiten met anderen per jaar

Prestatieafspraken 2013-2015:

De corporaties hebben een convenant ondertekend waarin de lokale partijen OM, politie, gemeenten en corporaties een integrale aanpak hebben afgesproken in de gemeente Hof van Twente.

De prestaties van Wonen Delden zijn:

	2012	2013	2014	2015
uitgaven leefbaarheid – sociale activiteiten (€/woning)	€36	€69	€92	€11
uitgaven leefbaarheid – fysieke activiteiten (€/woning)	€0	€0	€0	€0

bron: CiP 2010-2014

De prestaties van Wonen Delden zijn:

	2012	2013	2014	2015
# reacties op aanbod woningen	8	7	7	12
WOZ waarde bezit (x 1.000)	€122.101	€114.930	€109.110	€107.247

bron: jaarverslag 2015

Leefbaarheidsactiviteiten Wonen Delden:

- Oprichten van het Woonservicegebied Delden samen met Carintreggeland om bewoners de mogelijkheid te bieden zo lang mogelijk zelfstandig te wonen met zorg en welzijn in de buurt.
- Houden van wijkshouwen in samenwerking met gemeente, politie, Huurdersvereniging Delden en welzijnsinstellingen.
- Ondersteuning van het project Buurtbemiddeling.
- Realiseren van welzijnsvoorzieningen in de Stadshagen conform het concept Vitaal Wonen, in samenwerking met partijen als Carintreggeland, JP van den Bentstichting, Stichting Welzijn Ouderen, Unie van Vrijwilligers en de Bibliotheek Hof van Twente. De doelstelling hierbij is het langer zelfstandig laten wonen van ouderen.
- (Mede)investeren in WMO-woningaanpassingen voor mindervaliden. Samen met de gemeente aanpassingen in de woningen aanbrengen om huurders langer zelfstandig te kunnen laten wonen.
- Ondersteunen van buurtinitiatieven om de sociale structuur een impuls te geven in de vorm van een bijdrage in een buurtbijeenkomst/activiteit (Leefbaarheidsfonds).

Niet alle genoemde activiteiten doen een beroep op een budget. Veel activiteiten maken inmiddels deel uit van de taken van de corporatiemedewerkers.

Leefbaarheidsprojecten

Hof van Twentse Uitdaging

In de gemeente Hof van Twente is vanaf eind 2014 de Hof van Twentse Uitdaging actief, waarin ook de bestuurder van Wonen Delden een bestuursfunctie vervult. De Uitdaging zorgt ervoor dat er een match plaatsvindt tussen instellingen die een verzoek om ondersteuning indienen en bedrijven en organisaties die dat verzoek in de vorm van menskracht of kennis kunnen bieden. De Gemeente Hof van Twente, de woningcorporaties en de Rabobank Centraal Twente steunen de Uitdaging ook financieel om de dagelijkse activiteiten van de manager mogelijk te maken. Wonen Delden heeft in 2015 een financiële bijdrage van €2.500 geleverd.

Politiekeurmerk

In het kader van veiligheid is het gehele woningbestand geïnventariseerd op maatregelen die noodzakelijk zijn om de inbraakgevoeligheid van de woningen terug te dringen. Bij de uitvoering van het dagelijkse onderhoud worden bij vervanging direct inbraakwerende sloten aangebracht. Bij mutaties zorgen we standaard voor het laten vervangen van de cilinders in de sloten. Ultimo 2015 zijn alle woningen van Wonen Delden voorzien van inbraakwerend hang- en sluitwerk op niveau van het Politiekeurmerk, met uitzondering van 104 woningen waar de komende jaren nieuwe kozijnen worden geplaatst.

Budget voor leefbaarheid

In 2015 is een bedrag van € 10.664 aan leefbaarheid besteed:

- Bijdrage aan de gemeente voor Buurtbemiddeling
- Bijdrage aan de Rolstoelvierdaagse
- Bijdrage aan bewonerscommissie Stadshagen
- Bijdragen aan activiteiten in kader van 95-jarig jubileum Wonen Delden (1945-Huis)

In 2014 is een bedrag van € 12.976 aan leefbaarheid besteed:

- Bijdrage aan de gemeente voor buurtbemiddeling
- Bijdragen aan diverse activiteiten bewonerscommissies
- Bijdragen aan activiteiten doelgroepen van beleid
- Bijdrage activiteiten Stadshagen (gastheer/beheerder)

In 2013 is een bedrag van € 16.557 aan leefbaarheid besteed:

- Bijdrage aan de gemeente voor buurtbemiddeling
- Bijdragen aan diverse activiteiten bewonerscommissies
- Bijdragen aan activiteiten doelgroepen van beleid
- Bijdrage activiteiten Stadshagen (gastheer/beheerder)

5c: Aanpak overlast

Ondernemingsplan 2014-2018: normen m.b.t. leefbaarheid:

- hogere WOZ-waarde (minimaal prijsontwikkeling NVM / jaarlijks)
- 5% stijging aanbod reacties op aanbodsysteem
- **5% overlastgevallen minder per jaar**
- 2 gezamenlijke activiteiten met anderen per jaar

Wanneer huurders onder elkaar problemen hebben of overlast van elkaar ervaren, is Wonen

Delden bereid een helpende hand te bieden. Als bewoners de kwestie onderling niet naar tevredenheid oplossen, gaan we zelf over tot actie. Op dit terrein werken we nauw samen met politie, gemeente Hof van Twente en maatschappelijk werk.

In de Hof van Twente is in 2012 het project buurtbemiddeling gestart. Het doel van het initiatief is om inwoners die onderling problemen hebben, weer met elkaar te laten praten. De woningcorporaties, waaronder Wonen Delden, de gemeente en politie hebben de stichting Welzijn Lochem gevraagd om de buurtbemiddeling in Hof van Twente op te zetten. Het is de bedoeling dat buurtbewoners met behulp van getrainde vrijwilligers het contact tussen partijen herstellen en oplossingen bedenken.

De prestaties van Wonen Delden zijn:

	2012	2013	2014	2015
overlastmeldingen	-	12	7	9
opgelost	-	8	5	8
verzoeken om buurtbemiddeling	-	5	3	3
behandeld door buurtbemiddeling	-	5	3	1

bron: jaarverslagen 2012-2015

Oordelen van de visitatiecommissie over kwaliteit wijken en buurten

De cijfermatige oordelen van de visitatiecommissie over de periode 2012-2015 zijn in onderstaande tabel weergegeven en worden toegelicht in het visitatierapport in hoofdstuk 3.

Prestatieveld kwaliteit wijken en buurten	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
leefbaarheid	7
wijk- en buurtbeheer	-
aanpak overlast	7
Oordeel	7,0

6 Overige / andere prestaties

De visitatiemethodiek geeft de ruimte om nog andere maatschappelijke prestaties te beoordelen, die niet onder de eerder 5 genoemde prestatievelden te rangschikken zijn.