

# Maatschappelijke visitatie Woonveste

2019 tot en met 2022

Opdrachtgever: Woonveste

Rotterdam, 17 april 2023



# Maatschappelijke Visitatie

2019 tot en met 2022

**Opdrachtgever:**  
Woonveste

**Visitatiecommissie:**  
Maarten Nieland  
Rixt Bos  
Tim van Doorn

Rotterdam, 6 april 2023

# Inhoudsopgave

Voorwoord	4
Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort	6
A. Recensie	7
B. Scorekaart	10
C. Samenvatting	11
D. Korte schets van de corporatie	13
Deel 2: Toelichtingen op de beoordelingen, per perspectief	14
1 Presteren naar Opgaven en Ambities	15
1.1 Inleiding	16
1.2 Beoordeling door visitatiecommissie	16
1.3 Beschrijving van de prestatieafspraken	16
1.4 Beschouwing van de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces	17
1.5 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties in relatie tot de prestatieafspraken	18
1.6 Beschrijving van de ambities	25
1.7 Ambities in relatie tot de opgaven	25
2 Presteren volgens Belanghebbenden	27
2.1 Inleiding	28
2.2 Beschrijving van de belangrijkste belanghebbenden	28
2.3 Beoordeling door belanghebbenden	28
2.4 Boodschap	35
2.5 Beoordeling kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces	36
3 Presteren naar Vermogen	38
3.1 Inleiding	39
3.2 Beoordeling voor visitatiecommissie	39
3.3 Vermogensinzet	39
4 Governance van maatschappelijk presteren	42
4.1 Inleiding	43
4.2 Beoordeling door visitatiecommissie	43
4.3 Strategievorming en prestatiesturing	43
4.4 Maatschappelijke oriëntatie raad van commissarissen	46
4.5 Externe legitimatie en openbare verantwoording	47
Deel 3: Bijlagen	51
Bijlage 1: Position Paper	52
Bijlage 2: Bestuurlijke reactie	56
Bijlage 3: Geïnterviewde personen	57
Bijlage 4: Onafhankelijkheidsverklaring Ecorys en visitatoren	59
Bijlage 5: Curricula Vitae van de visitatoren	61
Bijlage 6: Bronnenlijst	65
Bijlage 7: Prestatietabel	66

# Voorwoord

## De maatschappelijke visitatie

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

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

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

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

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

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

Na het afronden van het rapport voor de maatschappelijke visitatie formuleert de bestuurder samen met de raad van commissarissen, in overeenstemming met verplichtingen uit methodiek en de herziene Woningwet, een reactie op de beoordeling en de aanbevelingen uit het rapport.

## De visitatieperiode

De voorgaande visitatie van Woonveste is uitgevoerd in 2019, en besloeg de periode 2014 tot en met 2018. Deze maatschappelijke visitatie bestaat de jaren 2019 tot en met 2022.

## De visitatiecommissie

De visitatiecommissie bestond uit Maarten Nieland, Rixt Bos en Tim van Doorn.

## De meetschaal

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

Tabel 1: Meetschaal

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

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

## Leeswijzer

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

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

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

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

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

## Tot slot

De leden van de visitatiecommissie danken alle betrokkenen die een bijdrage hebben geleverd aan de maatschappelijke visitatie. In het bijzonder bedankt de visitatiecommissie Paulien Hoefnagel voor de prettige samenwerking.

# **Deel 1:**

## **Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort**

## A. Recensie

Woonveste is een corporatie met een werkgebied in de woningmarktregio Noord-Brabant. De woningvoorraad van ongeveer 5.500 woningen bevindt zich in de gemeenten Heusden, Oisterwijk, Vught, Boxtel en 's-Hertogenbosch. Het overgrote deel van de woningen, ruim 4.700 woningen, is gelegen in de gemeente Heusden.

Een bijzonderheid voor het werkgebied is dat de gemeente Heusden werkt met partijen in twee woningmarktregio's. In het sociale domein en in de aanpak duurzaamheid wordt vooral in de regio Hart van Brabant en voor opvang asielzoekers en de verstedelijkingsopgaven in de regio Brabant Noord-Oost samengewerkt. Gezien de belangrijke positie van de gemeente Heusden in het bezit van Woonveste, moet ook Woonveste hier rekening mee houden. Dit doet men door zoveel mogelijk de gemeentelijke lijn aan te houden, maar het blijft lastig dat men met partners samenwerkt en initiatieven ontplooit die onder verschillende regio's met verschillende beleidslijnen vallen.

### *Kernopgaves*

In de voor deze visitatie door de bestuurder geschreven position paper gaat de bestuurder in op de belangrijkste opgaven. Deze worden kernopgaven genoemd, komen voort uit de visie van Woonveste en betreffen de vijf maatschappelijke thema's waarop Woonveste een veranderopgave heeft. Woonveste heeft duidelijk het besef dat de interne organisatie moet aansluiten op de opgaven. De veranderopgave van Woonveste betekent namelijk iets voor 'wat we binnen te doen hebben'. Dit is de zogenoemde interne ontwikkelopgave en het zesde thema van het ondernemingsplan. De vijf thema's staan bewust in de onderstaande volgorde. De volgorde zegt iets over de mate van prioriteit en ook over de omvang van de veranderopgave.

- Gevarieerde woonoplossingen
- Dienstverlening met verschil
- Samen duurzaam
- Schakel voor samenleven
- Midden in de samenleving

Uit de bovenstaande opsomming blijkt dat de opgaven vooral liggen op het gebied van betaalbaarheid, beschikbaarheid en duurzaamheid. In de position paper wordt ook een doorkijk geboden hoe Woonveste de opgaven wil oppakken. Hierbij wordt duidelijk het belang ingezien van het samenwerken met de belanghebbenden en huurders. De titel van het ondernemingsplan is daar ook een uiting van: 'Samen duurzaam (het) verschil maken'. Woonveste wil verder ook beter zichtbaar zijn in de wijken en als schakel functioneren om samenleven in haar wijken voor een breed scala aan doelgroepen mogelijk te maken.

De visitatiecommissie herkent heel duidelijk het belang van de genoemde opgaven voor het werkgebied en kan ook de keuze voor het vooral in samenwerking oppakken van de opgaven goed begrijpen. De (veranderende) opgaven vragen immers steeds meer een integrale aanpak met veel betrokkenheid en afstemming van en met andere partijen. Het is goed dat Woonveste hierop in speelt.

### **Voorgaande visitatie**

Woonveste is in 2019 gevisiteerd over de jaren 2015 tot en met 2018. De toenmalige visitatiecommissie zag in Woonveste een corporatie die goed en gedegen presteert vanuit een duidelijke visie en daarop gebaseerde beleidskeuzes: 'Gemiddeld met een kleine plus'.

Gedurende de visitatieperiode was er ook een beweging zichtbaar naar meer transparantie en communicatie met haar maatschappelijke omgeving. Dit kon Woonveste helpen bij het verkrijgen van een waardevolle positie in het netwerk. De toenmalige visitatiecommissie gaf Woonveste ook enkele aanbevelingen mee. De belangrijkste waren:

- Maak een nieuw Ondernemingsplan samen met de omgeving, benut de positieve kracht van het sterke netwerk dat is opgebouwd, en maak met die input nieuwe keuzes voor de toekomst.
- Breng focus aan in 'waar Woonveste van is' en zorg ervoor dat je op die punten bovengemiddeld presteert.
- Pak door op de weg van transparantie en communicatie met de omgeving die is ingezet; draag nog explicieter uit waar je goed in bent (bijv. duurzaamheid), maar sta ook (nog meer) open voor samenwerking in het maatschappelijk netwerk.
- Ontwikkel een visie op de maatschappelijke keuzes voor de (maximale) besteding van het vermogen in relatie tot de koers en doelstellingen in het nieuwe Ondernemingsplan.
- Geef meer structuur aan de maatschappelijke rol van de raad, maak jaarlijkse of thematische afspraken over de wijze waarop de raad haar voelhorrens uitsteekt.

### Huidige visitatie

Tijdens de huidige visitatie is gebleken dat Woonveste voortvarend met de aangedragen punten aan de slag is gegaan. Er is bijvoorbeeld een nieuw ondernemingsplan opgesteld waarbij uitgebreid belanghebbenden zijn betrokken, ook is er gewerkt aan het beter kunnen duiden van de maatschappelijke overwegingen om het vermogen aan te wenden en heeft de RvC een duidelijke stap gezet in het in de praktijk brengen van haar maatschappelijke oriëntatie. Ook met het aandachtspunt de vermogensinzet meer in te steken vanuit een duidelijke visie is Woonveste goed aan de slag gegaan. De corporatie kan nu veel beter uitleggen waarom zij haar vermogen inzet voor de opgaven.

Tijdens de huidige visitatie heeft Woonveste op de volkshuisvestelijke onderwerpen betaalbaarheid, beschikbaarheid, duurzaamheid, bijzondere doelgroepen en leefbaarheid over het algemeen ruim voldoende tot op onderdelen zelfs goede scores behaald. De corporatie heeft bijvoorbeeld goed oog voor de betaalbaarheid en heeft binnen de mogelijkheden die er zijn bijgedragen aan het vergroten van de voorraad sociale woningen. Daarnaast is er een groot aantal woningen gerenoveerd.

Woonveste heeft tevens op de benoemde interne opgaven duidelijk slagen gemaakt. De organisatie heeft hierdoor een duidelijke ontwikkeling doorgemaakt die de zogenoemde maatschappelijke capaciteit van Woonveste beter laat aansluiten op de opgaven. De samenwerking en professionaliteit is duidelijk toegenomen en de organisatie is beter in staat samen te werken met de belanghebbenden.

Een duidelijk voorbeeld waaruit de toegenomen professionaliteit van Woonveste blijkt en tevens de betrokkenheid op het onderwerp duurzaamheid toont, is de in 2022 uitgevoerde procesevaluatie van het duurzaamheidsbeleid. Aanleidingen hiervoor waren de ontwikkelingen rondom Nationale prestatieafspraken, regelgeving, energie-armoede, de behoefte aan heroverweging van het beleidsstandpunt inzake zonnepanelen en de kansen die gezien werden om (interne) werkwijzen te optimaliseren. Als resultaat heeft Woonveste een herijkte duurzaamheidsvisie, doelstellingen, ambities en scenario's van routes om deze te behalen.

Het beter samenwerken komt op verschillende manieren in de praktijk naar voren. Bijvoorbeeld door meer en beter zichtbaar te zijn in de wijken. Een andere manier om de huurders aan Woonveste te binden is door het afleggen van huisbezoeken aan nieuwe huurders. Hierbij komt



Woonveste een aantal weken na de verhuizing nog eens langs bij de nieuwe huurder voor een kennismaking. Daarbij wordt ook gelijk gebruik gemaakt van de gelegenheid om wat voorlichting te geven over een aantal zaken met betrekking tot de woonomgeving, woning, installaties en energieverbruik en kunnen ook eventuele vragen worden beantwoord. Het anders samenwerken is de visitatiecommissie trouwens ook opgevallen doordat Woonveste actief probeert verbindingen te leggen tussen samenwerkingspartners. Dit wordt door belanghebbenden steeds meer herkend.

De ontwikkelingen in de opgaven vragen ook andere vaardigheden en 'mindsets' bij de medewerkers. Daarom is er ook gedurende de visitatieperiode veel aandacht gegeven aan de ontwikkeling van de medewerkers en de organisatie. Woonveste is daarbij overgegaan van meer proces gestuurd naar een situatie waarbij er veel meer ruimte is voor de menselijke maat, flexibiliteit, zichtbaarheid en dichtbij huurders staan.

Uiteraard hebben de contactbeperkingen vanwege Corona de ontwikkeling die Woonveste voor ogen heeft vertraagd. De visitatiecommissie waardeert het echter dat Woonveste op zoek is gegaan naar manieren waarop het proces om dichtbij huurders te komen toch doorgang kon vinden. Bijvoorbeeld door het houden van belrondes, het rondbrengen van tompoezen en het organiseren van zangkoren bestaande uit bewoners op straat of vanaf hun balkon.

De visitatiecommissie vindt het ook mooi te zien dat de medewerkers trots zijn op hun organisatie en met enthousiasme en energie willen werken aan de opgaven. Centraal hierbij staat 'het verschil willen maken voor de huurder. Een onderwerp dat de laatste jaren wat naar achter was geschoven, maar nu weer volop aandacht krijgt.

### **Richting de toekomst**

De visitatiecommissie heeft Woonveste leren kennen als een lokaal verankerde betrokken corporatie die haar huurders centraal wil stellen. Uiteraard zijn er altijd zaken die beter kunnen. Daarom wil de visitatiecommissie Woonveste de volgende punten meegeven voor de beleidsagenda:

- Geef krachtig voortzetting aan het voornemen de verduurzamingsopgave te versnellen
- Draag beter en structureel uit welke voornemens je hebt op het gebied van verduurzaming. Een aantal belanghebbenden is bijvoorbeeld onvoldoende op de hoogte van de prestaties van Woonveste op het onderwerp duurzaamheid. Gebruik ook informele momenten om belanghebbenden (breder) te informeren over de werkzaamheden van Woonveste.
- Betrek met name overige belanghebbenden beter bij het bepalen van de opgaven, zodat uiteindelijk een gezamenlijke opgave ontstaat en de samenwerking de casuïstiek overstijgt;
- Houdt bij complexe of ingrijpende reparatieverzoeken beter contact met de aannemer over de opdrachtformulering en uit te voeren werkzaamheden. Laat dit niet geheel aan de bewoner over. Dit kan door het formuleren van scherpere afspraken aan de voorkant van het proces, of door eventueel zelf de kwaliteitscontroles na afloop uit te voeren.
- Leg met name in de wat meer informelere uitingen duidelijker een verband tussen de gesignaleerde opgave, de inzet van Woonveste en het uiteindelijke resultaat.
- Neem in de te actualiseren toezichtsvisie van de RvC nadrukkelijk 'de bedoeling' mee, door onder meer rol en uitgevoerde activiteiten door de RvC duidelijker te koppelen aan gesignaleerde (lokale) opgaven, de context voor Woonveste en de maatschappelijke capaciteit binnen Woonveste en de RvC.

## B. Scorekaart

Tabel B.1: Scorekaart

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

Thema 1: Betaalbaarheid

Thema 2: Beschikbaarheid

Thema 3: Duurzaamheid en kwaliteit van de woningvoorraad

Thema 4: Bijzondere doelgroepen

Thema 5: Leefbaarheid

## C. Samenvatting

Woonveste krijgt de volgende beoordelingen voor de verschillende perspectieven van de maatschappelijke visitatie.

Tabel C.1: Beoordeling

Perspectief	Eindcijfer
Presteren naar Opgaven en Ambities	7,4
Presteren volgens Belanghebbenden	7,6
Presteren naar Vermogen	8,0
Governance van maatschappelijk presteren	7,7

### Presteren naar Opgaven en Ambities

**7,4** Woonveste voldoet op de volkshuisvestelijke opgaven aan de prestatieafspraken die zij gemaakt hebben met gemeenten en huurderbelangenverenigingen. Daarnaast gaan zij op onderwerpen als betaalbaarheid en leefbaarheid zelfs een stapje verder voor de huurder. Ook de ambities van Woonveste sluiten goed aan bij de bestaande maatschappelijke opgaven.

### Presteren volgens Belanghebbenden

**7,6** De belanghebbenden zijn over het algemeen tevreden over de prestaties van Woonveste. De corporatie is lokaal verankerd en is goed laagdrempelig bereikbaar. De samenwerking met Woonveste wordt door de belanghebbenden als (zeer) prettig ervaren. Woonveste neemt de belanghebbenden ook goed mee bij het opstellen van nieuw beleid. De corporatie geeft daarom op passende wijze invloed op haar beleid. Ook op volkshuisvestelijk gebied zijn de belanghebbenden over het algemeen tevreden. Woonveste zet zich goed in voor bijvoorbeeld betaalbaarheid en beschikbaarheid. Ook op het gebied van verduurzaming is Woonveste in de ogen van de belanghebbenden goed actief. Wel wordt een kanttekening gemaakt dat de ingezette versnelling ook wel nodig was omdat in het verleden ook onderhoud is blijven liggen. Het proces om tot prestatieafspraken te komen is tot tevredenheid verlopen. De afspraken zijn bovendien voldoende scherp geformuleerd en actueel.

### Presteren naar Vermogen

**8,0** Woonveste kan haar vermogensinzet goed onderbouwen en beargumenteren. Hieruit blijkt dat de maatschappelijke opgaven, zoals betaalbaarheid, beschikbaarheid en duurzaamheid, een belangrijke rol spelen bij de keuzen. Aw heeft geen opmerkingen gemaakt waaruit kan worden opgemaakt dat de financiële continuïteit bij Woonveste op korte termijn in gevaar is. De corporatie scoort gedurende de visitatieperiode gemiddeld op het onderdeel beheerkosten per vhe in de jaarlijkse Aedes-benchmark. De beheerskosten per vhe nemen toe in 2022. Dit is enerzijds toe te wijzen aan een stijging in personeelskosten en anderzijds door een verandering in regels betreft het meerekenen van personeelskosten op projecten.

### Governance van maatschappelijk presteren

**7,7** Woonveste heeft op gestructureerde wijze haar koers doorvertaald naar concrete doelstellingen in begrotingen, jaarplannen en andere beleidsstukken. Bovendien heeft het proces om te komen tot de koers, vanuit de organisatie zelf, ervoor gezorgd dat de koers breed gedragen wordt binnen de organisatie. Woonveste beschikt tevens over een uitgebreide en gedegen planning- en control cyclus waarmee de voortgang van de prestaties wordt bewaakt. Indien nodig wordt tijdig en goed bijgestuurd.

De leden van de RvC zijn aantoonbaar bewust van hun maatschappelijke rol als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie in een lokaal netwerk en geven deze rol ook professioneel vorm. De RvC is passend en actief betrokken bij strategievorming en houdt ook actief de maatschappelijke ontwikkelingen bij én volgt de voortgang op maatschappelijke thema's. Maatschappelijke overwegingen vormen een belangrijk element in haar overwegingen en besluiten.

Woonveste heeft een heldere en volgbare visie op haar belanghebbendenveld, de wijze waarop zij contact met hen houdt en hetgeen zij met de belanghebbenden wil bereiken. Ook blijkt uit de documentatie en gesprekken dat Woonveste zich bewust is hier blijvend aandacht voor te houden om ook aan de nieuwe opgaven invulling te kunnen geven.

Woonveste legt verantwoording af aan de maatschappij door via diverse kanalen haar inzet, prestaties en context aan de buitenwereld te laten zien. Ook is de duiding van de prestaties in veel gevallen goed uitgevoerd, door de koppeling die wordt gelegd tussen de gerealiseerde en voorgenomen prestaties én de opgaven. Dit laatste zou nog wel structureler kunnen in de informelere uitingen.

## D. Korte schets van de corporatie

### Werkgebied

Woonveste is actief in de regio midden-Brabant, specifiek in de gemeenten Heusden, Oisterwijk, Boxtel en Vught. Tijdens de visitatieperiode is de indeling van deze gemeenten veranderd. Voorheen bezat Woonveste vastgoed in gemeente Heusden en Haaren, maar aangezien Haaren is opgesplitst en onderverdeeld in de gemeenten Oisterwijk, Vught en Boxtel is Woonveste nu actief in vier gemeenten.

### Woningbezit

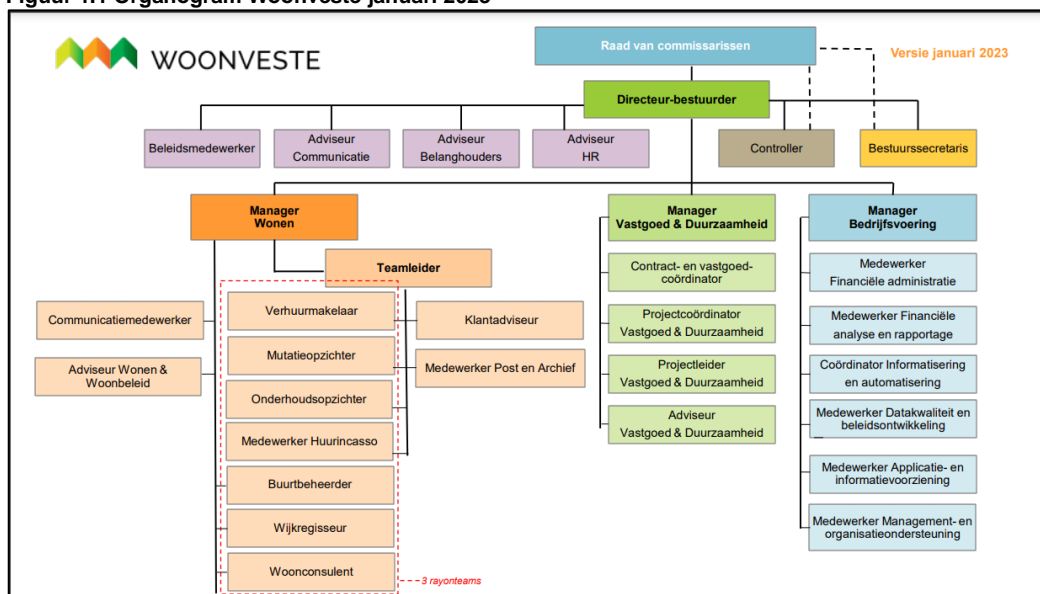
De woningvoorraad van Woonveste van ongeveer 5.500 woningen bevindt zich grotendeels in de gemeente Heusden, namelijk met zo'n 4700 woningen. Het aandeel woningen in de overige gemeenten is dus beduidend kleiner, waardoor de inzet van Woonveste zich voornamelijk richt op de gemeente Heusden.

De woningvoorraad van Woonveste bestaat voor rond de 95% uit sociale huur en voor 5% uit middenhuur. Daarnaast is Woonveste ook in het bezit van circa 800 parkeergelegenheden en 400 speciale wooneenheden, als bedrijf onroerend goed, maatschappelijk onroerend goed en zorg onroerend goed (intramurale zorgenheden).

### Organisatiestructuur

De organisatie van Woonveste bestaat anno 2022 uit 65 medewerkers die samen 58 fte vertegenwoordigen. Zoals in onderstaand organogram zichtbaar is heeft Woonveste een managementteam bestaande uit een directeur-bestuurder, manager Wonen, manager Vastgoed en Duurzaamheid en een manager Bedrijfsvoering. Elk van de managers vertegenwoordigd zijn/haar desbetreffende afdeling binnen de organisatie. Daarnaast wordt het MT ondersteund door een aantal adviseurs en houdt de Raad van Commissarissen toezicht.

Figuur 1.1 Organogram Woonveste januari 2023



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

# 1 Presteren naar Opgaven en Ambities



## 1.1 Inleiding

Het eerste perspectief van waaruit het presteren van Woonveste wordt beoordeeld is 'Presteren naar Opgaven en Ambities'. De visitatiecommissie beoordeelt de feitelijke maatschappelijke prestaties in de afgelopen vier jaar primair in het licht van de prestatieafspraken zoals die zijn vastgesteld in het lokale (tripartite) overleg met de lokale overheid en de huurdersorganisatie(s).

## 1.2 Beoordeling door visitatiecommissie

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

Tabel 1.1: Presteren naar Opgaven en Ambities

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

Thema 1: Betaalbaarheid

Thema 2: Beschikbaarheid

Thema 3: Duurzaamheid en kwaliteit van de woningvoorraad

Thema 4: Bijzondere doelgroepen

Thema 5: Leefbaarheid

## 1.3 Beschrijving van de prestatieafspraken

Woonveste heeft voor de periode 2019 tot en met 2022 prestatieafspraken opgesteld met gemeente Heusden, Haaren, Vught, Boxtel en Oisterwijk. Gemeente Haaren is in 2020 opgesplitst en ondergebracht in gemeenten Vught, Boxtel en Oisterwijk.

### Prestatieafspraken in gemeente Heusden

De prestatieafspraken in Heusden zijn gemaakt door de gemeente Heusden, Woonveste en Huurdersvereniging Heusden. De prestatieafspraken zijn tot 2022 jaarlijks vastgelegd. Vanaf 2022 zijn er tevens meerjarenafspraken gemaakt, waarbij ook de afspraken voor de jaarschijf 2022 zijn opgenomen.

De afspraken focussen zich op de volgende thema's en opgaven: betaalbaarheid, beschikbaarheid, duurzaamheid, wonen en zorg en leefbaarheid en veiligheid.

### Prestatieafspraken in gemeente Haaren, later Vught, Oisterwijk en Boxtel

De prestatieafspraken in Haaren werden gemaakt tussen de gemeente Haaren, woningcorporatie TBV Wonen, Woonveste, Huurdersbelangenvereniging Heusden en Huurdersbelangenorganisatie kleine kernen. De verandering van één gemeente naar drie gemeenten in 2021 is zichtbaar in de prestatieafspraken, gezien het aantal afspraken dat beduidend minder en meer overkoepelend is in



2021. Vanaf 2021 neemt Woonveste deel aan de prestatieafspraken in de gemeente Vught, Oisterwijk en Boxtel. In deze gemeenten gaat het om een jaarlijkse afspraken-cyclus, waarbij vanaf 2021 in Boxtel, vanaf 2022 in Vught, en vanaf 2023 in Oisterwijk voor het eerst ook meerjarenafspraken zijn gemaakt.

De afspraken gaan op hoofdlijnen in op dezelfde thema's als in Heusden: betaalbaarheid, beschikbaarheid, duurzaamheid en woningkwaliteit, wonen en zorg, en leefbaarheid.

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

### Het proces om tot prestatieafspraken te komen

Woonveste heeft prestatieafspraken opgesteld in overleg met de verschillende gemeenten en de huurdersorganisaties. Woonveste is in elke gemeente intensief betrokken in de formulering van prestatieafspraken, maar gezien het overgrote deel van haar vastgoed in de gemeente Heusden ligt hier de voornaamste focus. Desalniettemin wordt in alle gemeenten een positieve ontwikkeling gezien betreft het proces van komen tot prestatieafspraken, onder andere in de betrokkenheid van huurdersorganisaties en in sommige gemeenten in de betrokkenheid van andere maatschappelijke organisaties.

Woonveste stelt zich op als een constructieve en meedenkende partij in dit proces, maar geeft ook aan dat het voor haar een intensief proces is. Men is immers actief in vier gemeenten.

Een mogelijke ontwikkeling ligt in het beter duiden van regionale en lokale afspraken. In hoeverre moet je je bijvoorbeeld in de lokale afspraken ook tot het regionale vraagstuk verhouden. Deze keuze werkt immers door in de lokale prestatieafspraken. Het is belangrijk daar het gesprek over aan te gaan.

De partijen zijn ook gericht op procesverbetering. Zo is een adviestraject geïnitieerd in de gemeente Heusden om het proces meer structuur te geven. Daarnaast heeft Woonveste zich hard gemaakt voor het betrekken van zorgpartijen in de totstandkoming van de prestatieafspraken. De gemeente Heusden is hier nog wat terughoudender in omdat de zorgpartijen vaak verantwoordelijkheden in meerdere gemeenten hebben.

### De kwaliteit van de prestatieafspraken

Over het algemeen zijn de prestatieafspraken van Woonveste van een goede kwaliteit. In alle gemeenten waar Woonveste actief is worden prestatieafspraken concreet opgesteld, wat betekent dat zij toebedeeld zijn aan een specifieke partij en in een aantal gevallen zelfs een deadline hebben. Woonveste ziet zelf graag dat de concreetheid in een aantal gemeenten, maar met name gemeente Heusden, nog een stap verder kan worden gebracht. Specifiek in Oisterwijk zijn zij erg tevreden over de concreetheid van prestatieafspraken.

Op hoofdlijnen zijn de afspraken ook voldoende wederkerig, al wordt herkend dat op dit onderwerp nog stappen te maken zijn. De wederkerigheid van afspraken hangt ook samen met het bewustzijn van elkaars verantwoordelijkheden en belangen. Dit bewustzijn is gegroeid over de visitatieperiode en wordt als ontwikkelpunt richting de toekomst gezien. Daarnaast zijn de prestatieafspraken in alle gemeenten compleet. Ook in de gemeenten waar Woonveste een kleinere rol speelt worden de belangrijkste maatschappelijke opgaven afgedekt. De bestaande nieuwbouwopgave en het groeiende woningtekort binnen de regio Midden-Brabant is bijvoorbeeld in alle prestatieafspraken opgenomen.

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

De prestaties van Woonveste worden geordend op basis van de onderwerpen of thema's zoals die in de lokale prestatieafspraken zijn benoemd. De visitatiecommissie is voor wat betreft de ordening van de prestatieafspraken (groveweg) uitgegaan van de meest recente thema's in de prestatieafspraken met gemeente Heusden. De onderwerpen of thema's van de prestatieafspraken met de grootste gemeente of gemeente waar de corporatie het meeste bezit heeft, zijn namelijk leidend voor de indeling van de prestaties.

### Toelichting op de scoremethodiek

In de voorliggende paragraaf is per thema een beoordeling op één decimaal nauwkeurig weergegeven. De beoordelingen zijn gebaseerd op een gemiddelde van de cijfers die per opgave/prestatieafpraak en daarbij behorende prestatie zijn gegeven in de prestatietabel in bijlage 7. Daarnaast is in de prestatietabel in bijlage 7 voor verschillende opgaven/prestatieafspraken en prestaties een meer uitgebreide toelichting opgenomen dan in paragraaf 1.5.

De visitatiecommissie heeft per opgave/prestatieafpraak en de daarbij behorende prestatie in eerste instantie beoordeeld of de woningcorporatie heeft voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De woningcorporatie voldoet aan het ijkpunt als in belangrijke mate aan de prestatieafspraken is voldaan. De visitatiecommissie heeft vervolgens beoordeeld in hoeverre de woningcorporatie in positieve of in negatieve zin afwijkt van het ijkpunt. Indien de woningcorporatie aantoonbaar voldoet aan het ijkpunt voor een 6 en bovendien in meerdere of mindere mate voldoet aan de criteria voor pluspunten, dan is de visitatiecommissie gekomen tot een hogere beoordeling dan een 6. De criteria voor pluspunten betreffen bijvoorbeeld het evenaren of overtreffen van de prestatieafspraken, het realiseren van een lagere prestatie in belang van maatschappelijke doelen en het actief handelen in belang van het realiseren van de prestatieafspraken.

Indien de woningcorporatie niet aantoonbaar heeft voldaan het ijkpunt voor een 6, dan heeft de visitatiecommissie de prestatie in principe met een onvoldoende beoordeeld. De mate van onvoldoende is bepaald aan de hand van de criteria voor minpunten. De criteria voor minpunten zijn het niet of onvoldoende voldoen aan de prestatieafspraken en het niet of onvoldoende actief handelen door de woningcorporatie om te voldoen aan de prestatieafspraken.

### 1.5.1 Thema 1: Betaalbaarheid

**7,7**

**De visitatiecommissie beoordeelt de inzet van Woonveste op het thema betaalbaarheid als goed. Woonveste hanteert een huurprijsbeleid waarin betaalbaarheid centraal staat en maatwerk mogelijk is. Daarnaast hebben zij een persoonlijke en effectieve aanpak betreft het helpen van huurders met schuldenproblematiek.**

#### Huurprijsbeleid

In de prestatieafspraken zijn afspraken gemaakt over het te voeren huurprijsbeleid. Woonveste voert beleid dat ruim past binnen de toegestane huurverhogingen en waarbij betaalbaarheid het uitgangspunt is. Woonveste stuurt hierop door aan woningen een huurprijsklasse (basishuur) toe te kennen, gebaseerd op de jaarlijkse beschikbaarheid van betaalbare woningen. Deze gelden voor nieuwe huurders. De huurprijs van zittende huurders stijgt mee met de generieke gematigde huurverhoging. Waar nodig leverde Woonveste maatwerk. Jaarlijks wordt getoetst of deze aanpak aansluit bij de vraag van woningzoekenden. Indien dit niet het geval is, stuurt zij de huurprijsopbouw bij.

Woonveste heeft over de afgelopen jaren tevens huurverlaging of huurbevriezing doorgevoerd voor zo'n 700 huurders. Het gros hiervan vond plaats in 2021, conform de Wet Eenmalige Huurverlaging Huurders.

De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe, vanwege het volledig voldoen aan de prestatieafspraken en de sturing op basishuren op basis van beschikbaarheid die Woonveste in haar huurprijsbeleid heeft verwerkt.

#### **Incassobeleid en schuldhulpverlening**

Ook zet Woonveste in op het beperken van huurachterstanden en voorkomen van huisuitzetting op grond van huurschuld. Middels het programma 'Vroeg erop af Heusden' blijft Woonveste samenwerken met gemeente (samenwerkingsverband Bijeen), Kredietbank en Farent om in geval van woonlasten- en schuldenproblematiek er zo vroeg mogelijk bij te zijn. Dit samenwerkingsverband vindt plaats conform het convenant Vroegsignalering. Hiervoor is een concreet stappenplan geformuleerd, waarin verantwoordelijkheden bij alle partijen duidelijk zijn afgebakend. Ook in Boxtel en Oisterwijk zijn convenanten Vroegsignalering in werking. Los van genoemde stappenplan en deze samenwerkingen zoekt Woonveste haar huurders onder meer actief op door middel van persoonlijk contact. Wanneer deze problematiek zich voordoet, worden afspraken gemaakt over betalingsregelingen en wordt begeleiding aangeboden. Indien nodig wordt overgegaan tot (tijdelijke) huurverlaging of maatwerk. De huurachterstand is dan ook beperkt (minder dan 1%).

De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe, vanwege het volledig voldoen aan de prestatieafspraken en de persoonlijke en concrete behandeling van schuldenproblematiek.

#### **Voorlichting woonlasten**

Naast het voeren van een sociaal huurprijsbeleid, licht Woonveste haar huurders ook in over hoe zij zelf op andere wijze kunnen besparen, verduurzamen en welke initiatieven er binnen de gemeenten nog meer zijn, zoals ook afgesproken in de prestatieafspraken (zie ook Thema 3).

De visitatiecommissie kent één pluspunt toe vanwege het volledig voldoen aan de prestatieafspraken.

#### *1.5.2 Thema 2: Beschikbaarheid*

**7,0**

**De visitatiecommissie beoordeelt de inzet van Woonveste op het gebied van beschikbaarheid als ruim voldoende. Woonveste heeft ondanks de coronaperiode voldaan aan de prestatieafspraken rondom nieuwbouw. Daarnaast hebben zij zich inzet om gebruik te maken alternatieve locaties voor het realiseren van woningen.**

#### **Toewijzing primaire doelgroep**

In de prestatieafspraken is opgenomen dat Woonveste jaarlijks moet voldoen aan de normen van passend toewijzen, in het kader van beschikbaarheid en betaalbaarheid voor de primaire doelgroep. Woonveste voldoet hier jaarlijks in ruime mate aan.

De visitatiecommissie kent één pluspunt toe vanwege het volledig voldoen aan de prestatieafspraken.

#### **Woningvoorraad**

De woningvoorraad van Woonveste is over de afgelopen jaren netto toegenomen. In totaal realiseerden zij gemiddeld 60 woningen nieuwbouw per jaar, voornamelijk in de gemeente Heusden waar het overgrote deel van de woningvoorraad ligt. Dit is conform de prestatieafspraken.

De verhouding tussen sociale huur en middenhuur waar Woonveste naar streefde in de oudere prestatieafspraken komt overeen met de verhouding waar zij op lange termijn naar streven. Richting 2030 heeft Woonveste deze ambitie toegespitst naar (95/5) en ook vertaald naar haar huurbeleid. Dit is een volkshuisvestelijke keuze van Woonveste, namelijk om zich richting de toekomst met name te richten op de sociale huur. Door de toegestane vrije ruimte niet geheel te benutten blijven de sociale huurwoningen hiermee ook echt voor de sociale doelgroep beschikbaar.

De visitatiecommissie kent één pluspunt toe vanwege het volledig voldoen aan de prestatieafspraken.

### **Nieuwbouw**

Woonveste heeft voldaan aan de gestelde prestatieafspraken betreft het realiseren van nieuwbouw. Over de afgelopen vier jaren realiseerde zij gemiddeld 60 woningen per jaar. In 2023 wordt verwacht circa 62 woningen op te kunnen leveren (waarvan 7 in Oisterwijk). Richting de toekomst heeft Woonveste haar portefeuilleplan en sloopbeleid bijgesteld, om ook richting 2030 een netto toevoeging aan de woningbouwopgave te kunnen leveren.

De visitatiecommissie kent één pluspunt toe vanwege het volledig voldoen aan de prestatieafspraken.

### **Alternatieve locatie**

Conform de prestatieafspraken kijkt Woonveste naar alternatieve locaties voor het realiseren van woningen. Woonveste en de gemeente kijken samen naar maatschappelijke gebouwen. Zo heeft Woonveste een voormalige apotheek aangekocht, die zal worden omgebouwd tot appartementen. Een ander voorbeeld is een voormalige bibliotheeklocatie in Drunen en het politiebureau in Drunen. Met de gemeente en de politie zijn overleggen in de weer over het eventueel overnemen van deze locaties, bijvoorbeeld als de politie gaat verhuizen.

De visitatiecommissie kent één pluspunt toe vanwege het volledig voldoen aan de prestatieafspraken.

### **Slaagkansen woningzoekenden**

In overeenstemming met de prestatieafspraken zet Woonveste zich in om de slaagkansen op de woningmarkt te verbeteren. Dit is zichtbaar in de inzet voor het opzetten van een nieuw regionaal woonruimtevindingsysteem, het monitoren van slaagkansen en de uitvoering van een pilot met loting voor woningzoekenden met een lage slaagkans.

De visitatiecommissie kent één pluspunt toe vanwege het volledig voldoen aan de prestatieafspraken.

### **Alternatieve woonvormen**

In de prestatieafspraken is afgesproken dat Woonveste de mogelijkheden onderzoekt voor het realiseren van nieuwe woonvormen, die als oplossing kunnen dienen voor de vraag van specifieke woningzoekenden. Woonveste is hierop in 2020 gestart met een pilotproject voor spoedzoekers, samen met de gemeente Heusden. Het plan voor 19 eenheden is uiteindelijk door de gemeenteraad terugverwezen naar de tekentafel. Op dit moment ligt er een nieuw plan voor de realisatie van 24 wooneenheden, wat door de gemeente wordt heroverwogen.

**Foto 1.1: Nieuwbouw Geerpark (eigen foto)**



De visitatiecommissie kent één pluspunt toe vanwege het volledig voldoen aan de prestatieafspraken.

### 1.5.3 Thema 3: Duurzaamheid en kwaliteit van de woningvoorraad

**7,3**

**De visitatiecommissie beoordeelt de inzet van Woonveste op het gebied van duurzaamheid en kwaliteit van de woningvoorraad met een ruim voldoende.**

**Woonveste voldoet aan de prestatieafspraken op het gebied van woningkwaliteit en heeft een complete en ambitieuze toekomstvisie betreft verduurzaming.**

#### **Verduurzaming**

In de prestatieafspraken is opgenomen dat de woningen van Woonveste in 2021 gemiddeld energielabel B hebben. De systematiek van het meten van energiestatistiek is over de visitatieperiode veranderd. Bij de laatste meting onder de oude methodiek (2020) lag Woonveste al erg dicht tegen label B aan. Sindsdien hebben zij alleen maar meer verduurzamingen uitgevoerd.

Woonveste heeft meerdere stappen gezet richting een duurzame woningvoorraad in de toekomst. Woonveste heeft een CO2-koersplan opgesteld om de doelstelling CO2-neutraal in 2050 te bereiken. Hierin is de keuze gemaakt om eerst de warmtevraag te reduceren door het isoleren van woningen (stap 1) en vervolgens de woningen CO2-neutraal te maken (stap 2). Woonveste gaat tot en met 2050 zo'n €8 miljoen per jaar investeren in CO2-reductie en nieuwbouwwoningen worden nul-op-de-meter (NOM) opgeleverd. Als extra stap richting een succesvol duurzaamheidsbeleid, heeft Woonveste in 2022 procesevaluatie van het duurzaamheidsbeleid laten uitvoeren

Ook zijn in de herijkte duurzaamheidsvisie van 2022 zonnepanelen opgenomen en nadrukkelijk benoemd als in te zetten maatregel. Het doel van deze duurzaamheidsvisie is om te komen tot een CO2-neutrale voorraad, met aandacht voor de woonlasten van bewoners. Op welke schaal zonnepanelen uiteindelijk geplaatst gaan worden is nog niet volledig uitgedacht.

De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe vanwege het volledig voldoen aan de prestatieafspraken en de uitgebreide en ambitieuze duurzaamheidsplannen die zij hebben opgesteld.

#### **Warmtevisie**

Zoals afgesproken heeft Woonveste een bijdrage geleverd aan de transitievisies van alle gemeenten waarin zij werkzaam zijn. Vooral in Heusden waren zij actief in het opstellen van de Transitievisie Warmte. Ook was Woonveste betrokken bij de ontwikkeling van de regionale energie- en klimaatstrategie (REKS) en de energievisie van de gemeente Boxtel.

De visitatiecommissie kent één pluspunt toe vanwege het volledig voldoen aan de prestatieafspraken.

#### **Voorlichting energiebesparing**

Conform de prestatieafspraken zet Woonveste zich in voor de voorlichting van hun huurders over energiebesparend gedrag. Zo hebben de buurtbeheerders kennismakingsgesprekken met nieuwe bewoners waarbij zij informatie geven over energiebesparing door gedragsaanpassingen en maatregelen toe te passen in huis. Ook heeft Woonveste zich aangesloten als signalerende

**Foto 1.2: Even Bij 7 buurthuis ten behoeve van renovatie en herstructurering complex 1004 (eigen foto)**



organisatie bij 'Energiehulp aan huis', die via de gemeente operationeel is in Heusden en Boxtel. Zij geven energie-advies aan huis en installeren kleine energiebesparende voorzieningen.

De visitatiecommissie kent één pluspunt toe vanwege het volledig voldoen aan de prestatieafspraken.

### Asbest

Woonveste laat alle vrijkomende woningen (of de woningen waarbij planmatig onderhoud wordt uitgevoerd) met een bouwjaar voor 1994 door een externe partij inventariseren. Dit is in overeenstemming met de prestatieafspraken en heeft geleid tot 127 saneringen.

De visitatiecommissie kent één pluspunt toe vanwege het volledig voldoen aan de prestatieafspraken.

#### 1.5.4 Thema 4: Bijzondere doelgroepen

**7,5**

De visitatiecommissie beoordeelt de inzet van Woonveste op het thema bijzondere doelgroepen als goed. Woonveste houdt zich aan de prestatieafspraken en zet zich daarnaast extra in voor de doorstroming van senioren. Ook de maatschappelijke opgave betreft senioren die langer thuis wonen staat goed op de agenda.

#### Toewijzing bijzondere doelgroepen

Woonveste wijst woningen direct toe aan bijzondere doelgroepen, naast het verhuren via het reguliere aanbodmodel. Woonveste blijft jaarlijks onder het percentage afgesproken bijzondere toewijzingen (10% voor 2021 en sindsdien 15%).

Onder deze bijzondere doelgroepen valt ook de huisvesting van statushouders. Mede dankzij de bijdrage van Woonveste is de taakstelling in gemeente Heusden jaarlijks behaald, op enkele personen in 2020 na. In de andere gemeenten heeft Woonveste haar (beperkte) bijdrage naar rato geleverd.

Betreft de huisvesting van beschermd wonen en maatschappelijk opvang neemt Woonveste ook deel aan de regionale matchingstafel Weer Thuis in Heusden en Oisterwijk, waardoor in 2022 reeds woningzoekenden gehuisvest zijn. Ook heeft Woonveste afspraken en leveren zij een bijdrage aan de huisvesting van uitstromers uit beschermd wonen en maatschappelijke opvang in Boxtel en Vught.

De visitatiecommissie kent één pluspunt toe vanwege het volledig voldoen aan de prestatieafspraken.

#### Wonen en zorg

Woonveste zet zich ook in voor zorgbehoevende huurders. Woonveste heeft regelmatig contact met zorgpartners om in te spelen op ontwikkelingen en veranderende regelgeving, zoals afgesproken. Waar mogelijk wordt ingespeeld op de vragen van zorgpartijen, bijvoorbeeld als het gaat om geclusterd wonen. De verhuringen in samenwerking met Chapeau Woonkring zijn hier een goed voorbeeld van.

Woonveste werkt met Mijzo en Prisma aan een nieuwbouwproject genaamd Vlijmense Dijk, waarbij de intentie is om nieuwbouw met geclusterd wonen voor de doelgroep van Prisma, Mijzo en reguliere huurders.

Foto 1.3: Ontwikkeling voormalige kerk naar seniorenhuisvesting en wonen & zorg in complex Santberg (eigen foto)



De visitatiecommissie kent één pluspunt toe vanwege het volledig voldoen aan de prestatieafspraken.

### Doorstroming senioren

Daarnaast zet Woonveste zich in voor de doorstroming van senioren. Zo heeft Woonveste in 2022 in Heusden bij twee nieuwbouwprojecten gewerkt met een doorstroomregeling voor senioren, die vanuit een eengezinswoning van Woonveste naar een seniorenwoning wilden doorstromen. Tegelijkertijd is er een doorstroomregeling opgesteld voor de reguliere seniorenwoningen. De 65+ers, die deelnemen aan de regeling, en een eengezinswoning van Woonveste achterlaten, kunnen met voorrang reageren op gelijkvloerse woningen met het doorstroomlabel. Doorstromers mogen hierbij hun huidige huur meenemen naar de nieuwe woning indien de huidige huur lager is (huurkorting).

De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe, vanwege het volledig voldoen aan de prestatieafspraken en het daadwerkelijk uitvoeren van meerdere doorstroomregelingen voor senioren.

### Langer zelfstandig thuis

Daarnaast gaat Woonveste uit van het vraag-gestuurd ondersteunen van het langer thuis wonen. Dit kan verhuizen naar een nul-tredewoning zijn maar kan soms ook door aanpassen van huidige huurwoning. Bij het verduurzamen en/of groot onderhoud van woningen voert Woonveste maatregelen door volgens haar beleid Langer Thuis. Dit draagt bij aan het beter geschikt en/of toegankelijk maken van woningen voor senioren.

De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe, vanwege het volledig voldoen aan de prestatieafspraken en de uitgebreide aandacht die zij aan deze maatschappelijke opgave besteden.

#### 1.5.5 Thema 5: Leefbaarheid

**7,6** De visitatiecommissie beoordeelt de inzet van Woonveste op het thema leefbaarheid als goed. Woonveste is erg actief in de wijken, zet daarbij in op een goed evenwicht tussen huurders met verschillende maatschappelijke achtergronden en situaties. Woonveste hecht veel waarde aan huurdersparticipatie en zet zich daardoor onder meer in voor het organiseren van activiteiten met de huurders. Ook is Woonveste steeds meer zichtbaar in de wijk.

### Aanwezigheid in de wijken

Woonveste werkt samen met verschillende partijen aan leefbare kernen en buurten. Zo hebben zij nauw overleg met de gemeente brede sociale wijkteams en participeren zij in diverse overlegvormen. Er worden samen met gemeente, welzijnswerk (en waar nodig politie) activiteiten opgezet ter verbetering van de leefbaarheid. Woonveste heeft woonconsulenten, wijkregisseurs en buurtbeheerders actief in alle buurten waar Woonveste bezit heeft. Sinds 2022 heeft Woonveste drie brede rayonteamen, waarbij nóg een extra woonconsulent, buurtbeheerder en wijkregisseur zijn aangenomen. De wijken Oudheusden, Venne-Oost in Drunen en Vliedberg in Vlijmen vragen volgens Woonveste specifieke aandacht.

Woonveste zoekt actief de samenwerking op met partijen die actief zijn in de wijken waar zij vastgoed bezitten. Dit onderwerp leeft bij Woonveste en wordt met steeds grotere inspanning opgepakt. Ook op strategisch niveau heeft Woonveste een visie van intensieve samenwerking met maatschappelijke organisaties in de wijken, wat ervoor heeft gezorgd dat zij tijdens de

Coronaperiode goed geschakeld kon blijven worden en het contact met huurders in de wijken die onder druk staan niet compleet is verwaterd.

De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe, vanwege het volledig voldoen aan de prestatieafspraken en de extra activiteiten die zij ten behoeve van de leefbaarheid in de wijken opzetten.

### Huurdersparticipatie

Conform de prestatieafspraken investeert Woonveste in de participatie van hun huurders. Woonveste houdt bijvoorbeeld regelmatig bestuurlijk overleg met Huurdersvereniging Heusden. In 2022 hebben er onder andere een themabijeenkomst en de algemene ledenvergadering plaatsgevonden, waar ook de Raad van Commissarissen van Woonveste bij aanwezig was. Helaas hebben deze bijeenkomsten in 2021 geen doorgang gevonden wegens corona.

Daarnaast betreft Woonveste huurdersvereniging en huurders in de voorbereiding en uitvoering van projecten als grootschalige verduurzamingen, en worden meedenkgroepen geformeerd. Ook bij ontwikkeling van nieuwbouwlocaties worden participatievormen ingezet om direct omwonenden en geïnteresseerden toekomstig huurders te betrekken.

De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe, vanwege het volledig voldoen aan de prestatieafspraken en hun inzet om bewoners en huurdersorganisaties mee te nemen in grootschalige projecten.

### Wijkwinkels

In het verlengde van contact met de huurder en zoals afgesproken in de prestatieafspraken, zet Woonveste zich in om geluiden uit hun wijken op te vangen. Zo houdt Woonveste een wekelijks spreekuur in de wijkwinkels in Oudheusden en Vlijmen, samen met andere organisaties die daar hun spreekuur houden of een werkplek hebben. In Drunen is in samenwerking met de Huurdersvereniging een tweewekelijks spreekuur in een buurtcentrum, waar huurders zonder afspraak binnen kunnen lopen. Sinds eind 2022 wordt er ook een spreekuur in de kern Haaren gehouden. In 2023 wordt dit uitgebreid naar Helvoirt en wellicht naar enkele specifieke wooncomplexen.

De visitatiecommissie kent één pluspunt toe vanwege het volledig voldoen aan de prestatieafspraken.

### Tuinen en gemeenschappelijke ruimten

Ook heeft Woonveste een actie opgezet met Oudheusdenaren waarin een reeks aan voortuinen onkruidvrij is gemaakt. Deze actie resulteerde in een grote vraag van bewoners om ook bij hen de voortuin op te schonen. Samen met Buurt Bestuurt Oudheusden, ContourdeTwern/Bijeen en gemeente wil Woonveste als vervolgstap, een project starten waarbij bewoners tegen een gereduceerde prijs hun voortuinen kunnen laten opknappen. Inmiddels hebben zich ook een aantal vrijwilligers gemeld, die zich inzetten voor het onkruidvrij houden van voortuinen.

De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe, vanwege het volledig voldoen aan de prestatieafspraken en het opzetten van acties van het onderhouden van voortuinen door en voor huurders.

Foto 1.4: Groen in Geerpark





## 1.6 Beschrijving van de ambities

Woonveste heeft haar ambities voor maatschappelijk presteren vastgelegd in een Ondernemingsplan 2020-2024. Hierin beschrijft zij de koers voor de genoemde periode, aan de hand van de volgende kernopgaven:

### *Gevarieerde woonoplossingen*

Woonveste ziet een behoefte in de samenleving aan een flexibel aanbod van woonvormen. Woonveste wil op de behoefte van huurders inspelen door mee te bewegen met de vraag en creatiever te worden. Zij willen in hun woonaanbod variëren, bijvoorbeeld door slimme combinaties te maken van anders toewijzen, andere huurcontracten, (verplichte) zorgarrangementen en nieuwe vastgoedoplossingen, al dan niet tijdelijk.

### *Dienstverlening met verschil*

Woonveste ziet dat haar huurders een zeer divers pallet aan wensen en behoeftes hebben, waardoor de standaardoplossingen in dienstverlening niet altijd passen. Hierop wil Woonveste vanaf 2020 een meer persoonlijke aanpak hanteren en maatwerk leveren voor de huurder.

### *Samen duurzaam*

Woonveste ziet dat verduurzaming een belangrijk onderdeel van de huidige tijdsgeest is en heeft dit hoog op de agenda staan. Woonveste zet in op grootschalige verduurzaming met het eerder beschreven CO2-koersplan. Daarnaast wil Woonveste duurzaam nieuwe woningen ontwikkelen en investeren in het milieubewustzijn van haar huurders.

### *Schakel voor samenleven*

Woonveste ziet dat voor veel huurders zelfstandig wonen niet vanzelfsprekend is en dat dit voor overlast in de wijk kan zorgen. Daarnaast komen steeds meer verschillende culturen en demografische groepen in de wijken samen waar Woonveste actief is, wat zorgt voor extra druk op de leefbaarheid. Woonveste trekt samen op met de gemeente, huurdersvereniging en welzijnspartners om de leefbaarheid in de wijken te behouden.

### *Midden in de samenleving*

Woonveste ziet betrokkenheid van de huurders als cruciaal en wil daarom haar (reeds goede) verstandhouding met de huurdersvereniging versterken. Samen met de huurdersvereniging wil Woonveste opzoek gaan naar nieuwe manieren waarop de huurder kan worden betrokken in de werkzaamheden van Woonveste.

**Foto 1.5: Tijdelijk buurthuis Geerpark (eigen foto)**



## 1.7 Ambities in relatie tot de opgaven

**7,5**

**In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de corporatie eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties heeft en deze bij de externe opgaven in het werkgebied passen. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de aandacht die zij hebben voor de doorstroom van senioren en het bewustzijn van het belang van verduurzaming.**

Woonveste geeft met haar ambities aan door te hebben welke problemen op dit moment in de samenleving spelen. Los van het algehele tekort aan sociale huurwoningen, bestaat er ook een behoefte aan specifiekere woonvormen zoals woningen waar ouderen en mensen met een zorgvraag langdurig kunnen blijven wonen. Woonveste besteedt specifieke aandacht aan deze opgaves in haar ondernemingsplan.

Ook ziet Woonveste de behoefte aan een betere doorstroming. Bejaarde huurders blijven (onder andere) te lang wonen in een woning die te groot is voor hun behoefte, omdat er geen geschikt alternatief is om door te stromen. Met meer flexibiliteit en diversiteit aan woningen, en daarnaast extra oog voor de leefbaarheid in de wijken, spelen zij hierop in.

Daaraan toegevoegd wordt de behoefte aan een duurzame woning erkent in de verduurzamingsplannen. Deze behoefte komt enerzijds voort uit een milieubewustzijn dat zich ontwikkelt in de samenleving, maar sinds relatief kortgeleden ook door de stijgende energieprijzen en groeiende inflatie.

Het algehele tekort aan woningen lijkt echter niet al te sterk te worden belicht in het Ondernemingsplan 2020-2024. De focus ligt voornamelijk op de kwalitatieve mismatch waar Woonveste op wil inspelen met tijdelijke woningen en transformatie van verouderde bestaande woningen. Dit is begrijpelijk gezien de tijdsgeest waarin het plan is opgesteld. Toentertijd leefde de gedachte dat de woningmarkt 'klaar' was en dat er wellicht een krimp in vraag aanstaande was. Desalniettemin heeft Woonveste tussentijds op deze ontwikkeling bijgestuurd, zoals ook zichtbaar is in de toegenomen plancapaciteit.

## 2 Presteren volgens Belanghebbenden



## 2.1 Inleiding

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

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

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

## 2.2 Beschrijving van de belangrijkste belanghebbenden

De huurdersvertegenwoordiging en de gemeenten in het werkgebied zijn via persoonlijke gesprekken bij de maatschappelijke visitatie betrokken. De visitatiecommissie heeft met (een delegatie van) de huurdersvertegenwoordiging HVH en de gemeenten Heusden, Vught en Oisterwijk (bestuurlijk en ambtelijk) gesproken.

Daarnaast is een brede groep van overige belanghebbenden geïnterviewd. De visitatiecommissie heeft gesproken met Amare, Bijeen, Prisma, Mijzo, Chapeau Woonkring Heusden en Rosmalen, en woningcorporatie Charlotte van Beuningen.

In bijlage 3 is een overzicht met de betrokken belanghebbenden opgenomen.

## 2.3 Beoordeling door belanghebbenden

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

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

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

**Tabel 2.1: Presteren volgens Belanghebbenden**

Thema	Huurders	Gemeenten	Overig	Eindcijfer
Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie				
Thema 1: betaalbaarheid	8,0	8,5	7,0	7,8
Thema 2: beschikbaarheid	7,5	8,2	6,1	7,3
Thema 3: duurzaamheid en woningkwaliteit	8,5	7,4	6,1	7,4
Thema 4: bijzondere doelgroepen	7,5	7,8	6,8	7,4
Thema 5: leefbaarheid	8,5	7,3	8,0	7,9
Tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie				
Relatie en communicatie	8,0	7,9	8,0	8,0
Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie				
Invloed op beleid	7,5	7,3	7,1	7,3
<b>Gemiddeld</b>				<b>7,6</b>

### 2.3.1 Thema 1: betaalbaarheid

**7,8**

**De belanghebbenden beoordelen de prestaties van Woonveste ten aanzien van betaalbaarheid als goed.**

#### Huurdersvereniging Heusden

De Huurdersvereniging is tevreden over de inzet van Woonveste op het onderwerp betaalbaarheid. De mening van de Huurdersvereniging wordt gehoord en er wordt ook naar gehandeld. Er zijn hierdoor zelfs huurverlagingen doorgevoerd. De Huurdersvereniging vindt het ook heel positief dat Woonveste opkomt voor mensen in financiële nood en deze niet uitzet bij een betalingsachterstand. De Huurdersvereniging zou graag zien dat Woonveste ook inzet op de betaalbaarheid voor (lage)middeninkomens, deze groep valt immers vaak tussen wal en schip

#### Gemeenten

De gemeente Heusden waardeert de inzet van Woonveste op het gebied van betaalbaarheid. Huurverhogingen door Woonveste zijn sociaal en conform de afspraken. Positief is ook dat verduurzamingsmaatregelen nauwelijks door worden berekend in jaarlijkse huurverhogingen. Dit zorgt tevens voor woonlastenverlaging waar de huurder gebaat bij is.

#### Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden zijn tevreden over het presteren door Woonveste op dit thema. Er wordt meegegeven dat Woonveste handelt in het belang van de huurders. Huurverhogingen worden bijvoorbeeld vastgesteld op het minimaal noodzakelijke. Tegelijkertijd benoemt een overige belanghebbende dat er geen uitzonderingen worden gemaakt in huurverhogingen bij huurders die een Wajong-uitkering hebben. Woonveste volgt hier de regels, maar zou meer oog kunnen hebben voor de situatie van deze huurders.

### 2.3.2 Thema 2: beschikbaarheid

**7,3**

**De belanghebbenden beoordelen de prestaties van Woonveste ten aanzien van beschikbaarheid met een ruim voldoende.**

#### Huurdersvereniging Heusden

De Huurdersvereniging is van mening dat Woonveste zich ruim voldoende inzet voor het vergroten van de beschikbaarheid. Uiteraard is het, net als in de rest van Nederland, lastig om te bouwen,

maar Woonveste heeft voldoende nieuwbouwprojecten en laat geen kansen liggen. Het is helaas wel jammer dat de plannen vaak vertraging oplopen door het trage proces rond vergunningen en beoordelingen van omgevingsaspecten.

Woonveste heeft verder goed oog voor de mogelijkheid de beschikbaarheid te vergroten door het bevorderen van doorstroming. Hiervoor is een apart programma voor: 'doorstroomregeling senioren'. Dit programma wordt op dit moment uitgewerkt. De Huurdersvereniging is blij met dit initiatief omdat zij al vaker heeft aangedrongen op het neutraal houden van de huur bij een mutatie als gevolg van doorstroming.

Een kanttekening is dat de Huurdersvereniging de indruk heeft dat woningen soms te lang leeg staan bij mutatie. Dit is besproken met Woonveste. Soms blijkt er sprake van een valide reden, maar soms blijft het heel vreemd dat een woning wekenlang leeg staat en dan uiteindelijk naar iemand buiten de gemeente Heusden gaan. Een punt van zorg is daarom ook het meedoen aan het regionale systeem WSR. Het komt regelmatig voor dat mensen die heel lang op de wachtlijst staan niet in aanmerking blijken te komen voor een woning en dat mensen uit andere dorpen de woning wel krijgen. Dit zorgt voor onrust en ontevredenheid onder de inwoners. De Huurdersvereniging geeft ook aan dat de regels over toewijzing niet altijd duidelijk voor hen zijn.

### Gemeenten

De gemeente Heusden is tevreden over de inzet van Woonveste op het thema beschikbaarheid. De tevredenheid is met name gestoeld op de grote slagingskansen van huurders in Heusden, mede ontstaan door een doorstroomregeling. Aanvullend hierop heeft Woonveste in de afgelopen jaren weinig woningen verkocht, waardoor er voldoende woningen beschikbaar zijn gebleven. Op het gebied van nieuwbouw staat Woonveste nog voor een grote opgave. Voor ontwikkellocaties wordt vaak naar de gemeente Heusden gekeken, hoewel Woonveste zelf ook meer proactief kan handelen in het aanwijzen van ontwikkellocaties.

De gemeente Oisterwijk vindt het fijn dat Woonveste zich aan de afspraak heeft gehouden en zeven nieuwbouwwoningen heeft opgeleverd. Woonveste was doortastend en heeft er zodoende aan bijgedragen dat de woningvoorraad in de kern Haaren is toegenomen.

### Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden beoordelen het presteren van Woonveste op dit thema als voldoende. Binnen de mogelijkheden die ze heeft, presteert Woonveste voldoende de beschikbaarheid op traditionele wijze te vergoten.

Een collega-corporatie benoemt wel dat Woonveste proactiever kan handelen om ook op alternatieve ontwikkellocaties te gaan bouwen, in plaats van de grond die hen door de gemeente wordt toegewezen. Hierin mag Woonveste wat creatiever zijn. Aanvullend hierop benoemt een belanghebbende dat Woonveste, in het realiseren van andere woonvormen zoals flexwoningen, ook meer initiatief kan pakken.

#### 2.3.3 Thema 3: duurzaamheid en de kwaliteit van de woningvoorraad

**7,4**

**De belanghebbenden beoordelen de prestaties van Woonveste ten aanzien van duurzaamheid en de kwaliteit van de woningvoorraad met een ruim voldoende.**

### Huurdersvereniging Heusden

De Huurdersvereniging is zeer tevreden over de inzet van Woonveste op het gebied van duurzaamheid. Als voorbeeld wordt de grootscheepse renovatie genoemd in het project Vliedberg.

Daar worden onder meer nieuwe daken en vloeren aangebracht. Ook is in het programma van Woonveste aandacht voor sloop en vervangende nieuwbouw. Woonveste is op dit moment bezig met het inventariseren van de energie labels per woning. Dit inzicht is ook goed voor de Huurdersvereniging.

Een aandachtspunt betreft het plaatsen van zonnepanelen. Dit doet Woonveste vooral bij nieuwbouw, maar de Huurdersvereniging ziet graag dat ook in andere gevallen zonnepanelen, op aanvraag, kunnen worden geplaatst. De Huurdersvereniging gaat hier binnenkort het gesprek met Woonveste over aan.

De algehele staat van onderhoud is in de ogen van de Huurdersvereniging over het algemeen goed, wel zijn er nog woningen waar wat onderhoud nodig is voor bijvoorbeeld lekkage. Een punt van zorg is het uitbesteden van onderhoudsopdrachten aan een extern bedrijf. Het komt vaak voor dat de inschatting van wat nodig is niet goed is, waardoor na verloop van tijd de problemen weer opspelen. Het is in de ogen van de Huurdersvereniging daarom beter om in sommige gevallen eerst iemand van Woonveste te laten kijken wat er echt aan de hand is. Woonveste moet vervolgens de aansturing en controle van de externe aannemers uitvoeren. Dit schiet er ook vaak bij in.

### **Gemeenten**

De gemeente Heusden is tevreden over de inzet van Woonveste op het gebied van duurzaamheid en kwaliteit. Met betrekking tot nieuwbouw heeft Woonveste in Geerpark gestreefd om de meest duurzame wijk van Nederland te ontwikkelen. Dit is een zeer benoemingswaarde prestatie. Hiernaast is Woonveste onderweg om een groot gedeelte van de woningvoorraad te verduurzamen, door onder andere woningen te renoveren en te isoleren. Ook is de corporatie voornemens om woningen te voorzien van zonnepanelen. Momenteel wordt hier een plan voor ontwikkeld. Tegelijkertijd constateert de gemeente Heusden dat deze opgave groot blijft en dat Woonveste hierin nog veel werk moet verzetten.

De gemeente Oisterwijk heeft weinig zicht op het presteren van Woonveste op dit thema. Desalniettemin vindt de gemeente Oisterwijk dat het belangrijk is dat Woonveste, net als elke corporatie in Nederland, sterk inzet op verduurzaming.

### **Overige belanghebbenden**

De overige belanghebbenden beoordelen het presteren van Woonveste op dit thema als voldoende. Op het gebied van verduurzaming wordt meegegeven dat Woonveste een nuchtere benadering hanteert. Er wordt gehandeld op basis van het "no-regret principe": Woonveste loopt niet voorop met innovatie, maar werkt met degelijke verduurzamingstechnieken naar een energiezuinige woningvoorraad toe. Tegelijkertijd geven de overige belanghebbenden mee dat Woonveste het verduurzamingsproces kan en moet versnellen. In de afgelopen jaren is hierin enigszins een achterstand ontstaan waaraan gewerkt moet worden.

Op het gebied van onderhoud zijn de overige belanghebbenden eensgezind. Woonveste pakt het acute onderhoud tijdig op, en ook het structurele onderhoud wordt tijdig en vooruitstrevend opgepakt.

#### *2.3.4 Thema 4: bijzondere doelgroepen*

**7,4**

**De belanghebbenden beoordelen de prestaties van Woonveste ten aanzien van bijzondere doelgroepen met een ruim voldoende.**

### Huurdersvereniging Heusden

De Huurdersvereniging geeft aan dat Woonveste zich redelijk tot goed inzet voor de huisvesting van bijzondere doelgroepen. Er is sprake van een brede doelgroep zoals mensen met zorgvraag/ gehandicapten, statushouder en mensen met een rugzakje. Al deze groepen worden goed bediend door Woonveste. Sommige leden van de HBV geven aan dat Woonveste zich misschien wel wat te goed inzet voor de bijzondere doelgroepen omdat dit ten koste van de reguliere doelgroepen lijkt te gaan.

### Gemeenten

De gemeente Heusden is tevreden over de inzet van Woonveste op het thema bijzondere doelgroepen. Woonveste biedt passende huisvesting aan en biedt maatwerk voor huurders met fysieke beperkingen. Daarnaast worden statushouders conform de maatregelen gehuisvest. Op beperkte schaal draagt Woonveste ook bij aan het opvangen van Oekraïense vluchtelingen. Ook het aanbod woningen voor mensen die uit maatschappelijke instellingen uitstromen is goed georganiseerd. Woonveste handelt hierbij volgens de regionale afspraken.

Tegelijkertijd constateert de gemeente Heusden dat er een groeiende behoefte is ontstaan aan meer passende woningen voor mensen die uit maatschappelijke instellingen uitstromen. Dit probleem wordt verergerd door een lage mutatiegraad in de sociale voorraad. Daarom voeren de gemeente Heusden en Woonveste gesprekken over het nemen van alternatieve maatregelen zoals realisatie van flexwoningen, een programma langer zelfstandig thuis wonen en WMO-aanpassingen doorvoeren in woningen.

### Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden zijn tevreden over het presteren van Woonveste op dit thema. Een aantal belanghebbenden benoemt dat Woonveste geschikte huisvesting creëert voor verschillende doelgroepen binnen de mogelijkheden die er zijn. Dit gebeurt conform de afspraken.

Belanghebbenden benoemen bijvoorbeeld dat Woonveste een bonafide verhuurder is van zorgvastgoed, en dat statushouders conform de taakstelling worden gehuisvest.

Op het gebied van wonen en zorg is Woonveste zich volgens de belanghebbenden ervan bewust welke opgaven er zijn. Woonveste zoekt vervolgens nadrukkelijk het partnership met belanghebbenden om samen de krachten te bundelen en concepten te bedenken, bijvoorbeeld rond het langer thuis wonen van senioren en de huisvesting van mensen met een lichtverstandelijke beperking.

#### 2.3.5 Thema 5: leefbaarheid

**7,9**

**De belanghebbenden beoordelen de prestaties van Woonveste ten aanzien van leefbaarheid als goed.**

### Huurdersvereniging Heusden

De Huurdersvereniging is zeer tevreden over de inzet van Woonveste op het gebied van leefbaarheid. Het wordt erg gewaardeerd dat mensen van Woonveste samen met de Huurdersvereniging de wijken ingaat, zodat mensen de klachten direct kunnen uiten. Ook geeft Woonveste veel aandacht aan het op peil houden van het aanzien van de wijk. Bijvoorbeeld door bewoners aan te spreken.

Een aandachtspunt is dat in het geval van overlast de door Woonveste ingeschakelde vrijwilligers beter kunnen acteren. De Huurdersvereniging krijgt regelmatig klachten van mensen dat zij zich niet serieus genomen voelen bij de gesprekken in het kader van buurtbemiddeling. Dit komt omdat



de gesprekken minder gericht lijken op het ophalen van ervaringen en gevoelens. Zij komen soms door de aard van het gesprek beledigend over.

Ook geeft de Huurdersvereniging aan dat Woonveste naar manieren moet zoeken om de leefbaarheid te bewaken op plekken waar meerdere mensen met rugzakje dicht op elkaar geplaatst worden.

### **Gemeenten**

De gemeente Heusden vindt dat Woonveste goede inzet pleegt op het gebied van leefbaarheid. Woonveste heeft collega's in de wijken rondlopen die erg betrokken zijn. Op deze wijze houdt Woonveste goed contact met buurtbewoners. Daarnaast zijn er tussen de gemeente en Woonveste goede afspraken gemaakt die erop gericht zijn om de leefbaarheid in wijken en buurten te waarborgen. Woonveste geeft hieraan goede uitvoer.

De gemeente Vught heeft de indruk dat Woonveste weinig betrokken is bij de leefbaarheid in wijken en buurten. Als voorbeelden worden genoemd: een geëscaleerde burenruzie, waarbij Woonveste niet actief heeft ingegrepen, en de sloop van woningen die lang op zich liet wachten. De gemeente Vught zou bij voorkeur zien dat Woonveste in Helvoirt eveneens dergelijke betrokkenheid toont.

### **Overige belanghebbenden**

De overige belanghebbenden zijn zeer tevreden over het presenteren van Woonveste op dit thema. Woonveste schenkt veel aandacht aan participatie en ontmoeting in buurten en wijken. Een belanghebbende benoemt bijvoorbeeld dat Woonveste een ontmoetingsruimte beschikbaar heeft gesteld aan de buurt ten behoeve van ontmoeting, en dat in de coronaperiode meerdere activiteiten zijn georganiseerd om bewoners niet te laten vereenzamen. Daarnaast waardeert een belanghebbende dat Woonveste haar wijken met veel inzet schoon, heel, veilig en groen houdt.

#### *2.3.6 Relatie en communicatie*

**8,0**

**De belanghebbenden beoordelen de relatie en de communicatie met Woonveste als goed.**

### **Huurdersvereniging Heusden**

De relatie met de medewerkers en het bestuur van Woonveste is goed, er kan hierdoor op een laagdrempelige wijze contact worden gezocht. Er is sprake van regelmatig contact, bijvoorbeeld middels de minimaal driemaal jaarlijkse bestuurlijke overleggen. Wel vindt de huurdersvereniging het jammer dat de zogenoemde 'benen op tafel'-sessies, die vroeger regelmatig plaatsvonden, niet meer vanzelfsprekend zijn. Het zou fijn zijn als dit weer wordt opgepakt.

De communicatie met en vanuit Woonveste wordt in het geval van vragen steeds beter. Desalniettemin duurt het vaak nog wel te lang voordat er antwoord is op een vraag. Een ander aandachtspunt is dat door het grote personeelsverloop het lastig is de juiste persoon te vinden voor de bestuursleden.

Een ander aandachtspunt is dat het soms lastig is voor bestuursleden van de Huurdersvereniging om telefonisch doorverbonden te worden, omdat de telefoniste wil doorvragen om te weten waar het onderwerp over gaat. Dit is misschien voor individuele huurders een goede aanpak, maar de bestuursleden willen liever gewoon direct doorverbonden worden.

## Gemeenten

De gemeente Heusden ervaart een goede en positieve relatie met Woonveste. De lijntjes zijn kort en het is helder wie de contactpersonen zijn, zowel op bestuurlijk, directie als ambtelijk niveau. Afstemming vindt makkelijk plaats. Wanneer de gemeente een vraag stelt, heeft zij binnen enkele uren of dagen een reactie. Inhoudelijk zijn er nog wel eens uitdagingen, maar de gemeente heeft altijd het idee dat ze gehoord worden.

De gemeente Oisterwijk ervaart eveneens een goede relatie met Woonveste. Woonveste is benaderbaar en transparant in de samenwerking. Indien een situatie zich voordoet waarin contact nodig is, vinden beide partijen elkaar snel zoals ook bij gesprekken over de prestatieafspraken.

De gemeente Vught geeft aan dat ze nog beperkt contact heeft met Woonveste, die sinds de gemeentelijke herindeling deelneemt aan het bestuurlijk overleg. De gemeente zou graag structureler contact willen, en hoopt dat Woonveste zich meer kan profileren in Vught. Tegelijkertijd begrijpt men ook dat de aandacht van Woonveste vooral gaat naar de gemeente Heusden.

## Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden zijn zeer tevreden over de relatie die zij hebben met Woonveste. Alle overige belanghebbenden hebben makkelijk, snel en laagdrempelig contact met de corporatie, zowel op bestuurlijk als op ambtelijk niveau en in de uitvoering. Woonveste is een prettige samenwerkingspartij die initiatief neemt en graag het contact opzoekt met belanghebbenden om samen te sparren over de uitvoering van projecten. Een voorbeeld is de samenwerking tussen Woonveste en een belanghebbende rondom de realisering van nieuwbouw van woonzorgwoningen. In dit project verneemt Woonveste vanuit het perspectief van de belanghebbende aan welke faciliteiten behoefte is bij woonzorgwoningen.

### 2.3.7 Invloed op beleid

**7,3**

**De belanghebbenden beoordelen de invloed op het beleid van Woonveste met een ruim voldoende.**

## Huurdersvereniging Heusden

De leden van het bestuur zijn van mening dat ze serieus worden genomen en ook daadwerkelijk invloed kunnen hebben op Woonveste. De invloed kan bijvoorbeeld nog worden uitgeoefend op momenten dat stukken nog in concept zijn. Het is ook fijn dat men altijd met elkaar in gesprek blijft, ook al is men het niet altijd eens. Bijvoorbeeld over de deelname aan het regionale woningtoewijzingssysteem WSR.

Een voorbeeld van een onderwerp waarin de Huurdersvereniging goed is meegenomen is betaalbaarheid. Er is uitgebreid gesproken over de huurverhoging en de invloed van de energielasten op de betaalbaarheid. De Huurdersvereniging waardeert het zeer dat ze van Woonveste monitoringsinformatie krijgen voor het formuleren van een advies of het aandragen van onderwerpen ter bespreking.

Over het algemeen is de informatievoorziening vanuit Woonveste ook goed. Het komt helaas echter ook nog voor dat stukken te laat worden opgeleverd. Dit maakt het voor het bestuur lastig om in korte tijd de documentatie te bestuderen en een goed onderbouwd advies te formuleren. De kwaliteit van de stukken is wel goed. Positief is ook dat de inhoud steeds begrijpelijker wordt opgeschreven in de zogenoemde Jip en Janneke taal. Dit kan echter nog wel wat beter en verdient voortdurende aandacht.

## Gemeenten

De gemeente Heusden kan invloed op het beleid van Woonveste uitoefenen. In de jaarlijkse prestatieafspraken kon de gemeente doorgaans veel zaken inbrengen waarover met Woonveste afspraken werden gemaakt. Andersom was dit ook het geval. Daarnaast worden problemen gezamenlijk verkend en worden, indien deze zich voordoen, gezamenlijk opgepakt waarbij de verantwoordelijkheden gedeeld worden. Tegelijkertijd constateert de gemeente dat er op een aantal onderwerpen nog wel eens een 'Babylonische spraakverwarring' ontstaat. De gemeente erkent dat zij daar ook een rol in speelt want soms formuleert men niet geheel duidelijk haar behoefte waardoor bij Woonveste een misinterpretatie kan ontstaan.

De gemeente Oisterwijk en Vught hebben een ander beeld. Zij geven aan dat Woonveste gereserveerd is op dit gebied, en een beperkte betrokkenheid toont. Dit is begrijpelijk, aangezien de primaire activiteit van Woonveste zich in een andere woningmarkt afspeelt. Tegelijkertijd geeft de gemeente Vught aan nauwelijks initiatieven te zien vanuit Woonveste, terwijl ze wel graag meer profilering zouden willen zien.

## Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden zijn tevreden over de mate waarin zij invloed op het beleid bij Woonveste kunnen uitoefenen. Een groot deel van de belanghebbenden geven aan dat zij zich een serieuze gesprekspartner voelen van Woonveste, en dat Woonveste ontvankelijk is voor suggesties en ideeën. Dit heeft met name betrekking op de samenwerking die plaatsvindt op projectniveau. Tegelijkertijd wordt meegegeven dat Woonveste meer ruimte kan geven aan overige belanghebbenden om hen mee te laten denken op strategisch niveau bij gezamenlijke opgaven. Hier liggen kansen voor Woonveste om dit te verbeteren.

## 2.4 Boodschap

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

### 2.4.1 Goede punten

Samenvattend geven de belanghebbenden de volgende 'goede punten' mee:

- Woonveste is een goede sociale verhuurder. Het is een corporatie die er met kop en schouder boven uitsteekt;
- Woonveste is een prettige en betrouwbare samenwerkingspartner. Er valt makkelijk en laagdrempelig contact mee te maken;
- Woonveste is snel op de hoogte van huurdering en handelt proactief in het tegengaan van huurschulden;
- Woonveste heeft de juiste mensen op de juiste plek. De medewerkers van Woonveste zijn betrokken en hebben een achtergrond die aansluit bij de thematiek waar de corporatie mee aan de gang is. Dit werkt positief door in de samenwerking met partners;
- Woonveste struikelt niet over projecten die ze niet aankunnen. Woonveste handelt binnen haar eigen mogelijkheden en is zich ervan bewust wat daarbinnen mogelijk is. Woonveste is niet verblind door ambities.

### 2.4.2 Leer- en verbeterpunten

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

- Woonveste zou op strategisch niveau meer haar samenwerkingspartners kunnen betrekken om na te denken over gezamenlijke en strategische opgaven. Zodoende kan er gekeken worden welke gezamenlijke opgaven er zijn en hoe gezamenlijk capaciteit gecreëerd kan worden om opgaven aan te pakken. Een voorbeeld is de aanpak van energiearmoede;
- Woonveste zou meer aandacht kunnen geven aan de verduurzamingsopgave, waarbij Woonveste meer de samenwerking met partners kan opzoeken. Sloop en renovatie van woningen kan hierbij onderdeel van gesprek zijn. Ook moet er meer aandacht komen voor de plaatsing van zonnepanelen;
- Niet-reguliere huurders hebben een iets andere aanpak nodig dan reguliere huurders. Hier werken vaste procedures juist averechts. Woonveste zou hiervan meer bewust kunnen worden;
- Woonveste zou de doorstroom meer kunnen stimuleren voor de primaire doelgroep en de bijzondere doelgroep, bijvoorbeeld door meer beschikbaarheid te creëren voor jongvolwassenen met een licht verstandelijke beperking;
- Woonveste zou meer proactief kunnen zijn in Vught en in de relatie met de gemeente Vught, bijvoorbeeld door het ontplooiën van initiatieven of het organiseren van wijkwandelingen;
- De gesprekken die gevoerd worden door Buurtbemiddeling zouden volgens de huurdersorganisatie anders ingestoken moeten worden, meer gericht op luisteren. Woonveste zou zich hiervoor moeten inzetten.

### 2.4.3 Boodschap of advies

Samenvattend geven de belanghebbenden de volgende 'boodschappen' mee.

- Houdt de stabiele samenwerking vast met samenwerkingspartners, en probeer daar een toefje lef en vernieuwing aan toe te voegen;
- Zet in op de betaalbaarheid voor (lage)middeninkomens, deze groep valt vaak tussen wal en schip;
- Heb aandacht voor de doorstroom, ook voor senioren waar de nood hoog is;
- Blijf organisaties die actief zijn in de wijken uitnodigen bij bijeenkomsten die voor de buurt of huurders georganiseerd worden vanuit de corporatie. Ook als het gaat om bijeenkomsten rondom meer fysieke ingrepen, zoals renovatie of nieuwbouw, kan de aanwezigheid en betrokkenheid van het wijkteam nuttig zijn;
- Poog ook met innovatie en andere woonconcepten aan de slag te gaan, bijvoorbeeld 'tiny houses'. Dit kan voor allerlei bewoners een oplossing zijn.

## 2.5 Beoordeling kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces

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

### Proces tot het komen van de prestatieafspraken

#### *Huurdersvereniging Heusden*

Het proces om tot prestatieafspraken te komen is goed en soepel verlopen. De Huurdersvereniging wordt aan de voorkant van het proces gehoord waardoor er sprake is van invloed. Het heeft echter wel wat tijd gekost om dit zo in te regelen en de Huurdersvereniging heeft er behoorlijk op moeten sturen. Onder meer door de inzet van een externe begeleider is de Huurdersvereniging gegroeid in zijn rol.

### *Gemeenten*

De gemeente Heusden vindt het proces van de prestatieafspraken de afgelopen jaren verbeterd. Onder andere op basis van een adviestraject van Kompanen is er nu meer structuur in dit proces. Binnen het proces heeft Woonveste zich hard gemaakt om zorgpartijen weer aan te laten sluiten. De gemeente is daar terughoudend in, omdat het toevoegen van deze partijen in het verleden voor een moeilijk proces zorgde.

De gemeente Oisterwijk vindt ook dat het proces de afgelopen jaren is verbeterd. Er zijn meerjarenafspraken gemaakt die elk jaar worden geactualiseerd. Hierbij wordt de huurdersvereniging meer betrokken dan voorheen het geval was. De concretisering van het proces kan nog wel verbeterd worden.

### **Kwaliteit van de prestatieafspraken**

#### *Huurdersvereniging Heusden*

De prestatieafspraken betreffen deels meerjarige afspraken die jaarlijks worden gemonitord en eventueel bijgesteld. De afspraken zijn in de ogen van de Huurdersvereniging scherp en bevatten de juiste onderwerpen. Ook de wederkerigheid is voldoende geborgd in de afspraken.

De Huurdersvereniging geeft de benodigde tijdsbesteding nog wel als aandachtspunt mee. Het kost veel tijd om tot de afspraken te komen, er zijn bijvoorbeeld minimaal tien bijeenkomsten geweest voor slechts één gemeente.

#### *Gemeenten*

Over het algemeen is de gemeente Heusden tevreden over de kwaliteit van de prestatieafspraken. Deze zijn voldoende SMART geformuleerd. Tegelijkertijd laat de praktijk zien dat het nog lastig is om het sociale domein goed aan te laten sluiten bij de prestatieafspraken. Hier liggen nog uitdagingen.

De gemeente Oisterwijk is het niet volledig eens met de huidige insteek van de prestatieafspraken. Binnen de gestelde kaders doet Woonveste het volgens hen prima. Wel zien zij graag dat alle huurdersorganisaties mee invloed uitoefenen in het opstellen van de prestatieafspraken. Op dit moment worden de huurders van woningcorporatie Leystromen nog niet vertegenwoordigd bij deze onderhandelingen.

### 3 Presteren naar Vermogen



### 3.1 Inleiding

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

### 3.2 Beoordeling voor visitatiecommissie

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

Tabel 3.1: Presteren naar Vermogen

Perspectief	Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer
<b>Perspectief 3: Presteren naar Vermogen</b>			
Vermogensinzet	8,0	100%	8,0

### 3.3 Vermogensinzet

**8,0** In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de corporatie de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties passende bij de externe opgaven en de vermogenspositie verantwoord en motiveert. De visitatiecommissie constateert dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de aandacht die Woonveste geeft aan het goed onderbouwen van haar vermogenskeuzen en de belangrijke rol die maatschappelijke opgaven en overwegingen daarbij hebben.

**Woonveste heeft de doelstellingen uit haar ondernemingsplan vertaald naar jaarplannen** Woonveste stelt ieder jaar een jaarplan met een voortschrijdende (meerjaren)begroting op. Voor het jaar 2022 is bijvoorbeeld een begroting opgesteld met een meerjarenbegroting voor de periode van 2022 tot en met 2026. In het jaarplan wordt een vooruitblik gegeven op de activiteiten en doelen voor 2022. Het jaarplan doet dit door per thema uit het ondernemingsplan nader in te gaan op de wijze waarop deze worden uitgewerkt in relatie tot de lokale opgaven. Daarbij wordt uitgebreid ingegaan op de maatschappelijke doelstellingen die met de prestaties van Woonveste worden beoogd. Hierdoor wordt bijvoorbeeld voor het thema 'Gevarieerde woonoplossingen' goed uiteengezet dat wordt ingezet op betaalbare woonlasten, wonen met kwaliteit en het bieden van voldoende woonoplossingen. In de verdere uitwerking worden deze punten gedetailleerd toegelicht.

Door de gekozen opzet is het goed mogelijk op voorhand inzicht te krijgen in de opgaven waarvoor Woonveste haar vermogen wil inzetten en wat de achterliggende gedachte daarbij is. Een punt van verbetering betreft de zichtbare koppeling tussen activiteiten in het jaarplan en de begroting. Omdat

de begroting een meer 'financieel' gerichte opzet kent, zijn de eerder benoemde activiteiten en thema's niet meer als zodanig in de begroting te herkennen. In plaats daarvan wordt de invloed op vermogen en resultaat voor alle activiteiten gecombineerd getoond.

### **Woonveste kan haar vermogenskeuzen toelichten**

Woonveste heeft een portefeuilleplan dat begint met het beschrijven van de opgaven die men op zich af ziet komen in relatie tot de ontwikkelingen op de lokale woningmarkt. Dit wordt vervolgens gekoppeld aan de missie van Woonveste, zodat duidelijk wordt waar Woonveste voor staat en waar men voor gaat. Dit zijn de kernopgaven en de hoofdlijn van het huur- en duurzaamheidsbeleid.

Door vervolgens het werkgebied en de doelgroepen te beschrijven en deze te koppelen aan richtinggevende strategische uitgangspunten wordt duidelijk waarvoor Woonveste het tot haar beschikking staande vermogen wil inzetten. Voor verduurzaming wordt bijvoorbeeld aangegeven dat dit een belangrijk thema is en dat Woonveste achter de landelijke en lokale ambities staat. Woonveste wil echter niet de betaalbaarheid en beschikbaarheid uit het oog verliezen.

Het CO<sub>2</sub>-neutraal maken van de woningvoorraad benadert Woonveste vanuit het trias energetica principe. Hierbij wordt eerst ingezet op het optimaliseren de isolatie van de woningen en daarna op het inzetten op de juiste investeringen op het juiste moment. Deze eerste stappen mogen de vervolgstappen niet onmogelijk maken op technisch of financieel vlak. Het gaat dus om zogenoemde 'no-regret-investeringen'.

Door de beschreven werkwijze kan Woonstede goed beargumenteerd uitleggen wat de redenen voor vermogensinzet zijn en welke rol de maatschappelijke aspecten daarbij hebben gehad.

### **Woonveste zet in op vermogensverruiming**

Woonveste monitort het voldoen aan de door de externe toezichthouders vastgestelde normen voor kasstromen en vermogen aan de hand van haar periodieke rapportages. Voor het weergeven van de financiële continuïteit van Woonveste aan het einde van 2021 gebruiken we de volgende ratio's:

- Loan-to-Value (beleidswaarde): 42 % (norm Aw ≤ 85%)
- Interest Coverage Ratio (ICR): 2,4 (norm Aw ≥ 1,4)
- Solvabiliteit (beleidswaarde): 57 % (norm Aw ≥ 20%)

De Loan-to-Value (LTV) is een maatstaf om de schuldenlast van de corporatie in relatie tot de waarde van de woningen te beoordelen. Het is uiteraard gunstiger als woningen met minder geleend geld kunnen worden aangetrokken. Daarom is een lagere score op de LTV beter. De ICR is een maatstaf om te bepalen hoe makkelijk de corporatie in staat is de rentelasten te betalen uit de operationele kasstroom. Het is daarmee ook een kengetal dat inzicht geeft in de liquiditeit van de corporatie. Een hogere score voor de ICR is beter. De solvabiliteit geeft aan of de corporatie op de middellange tot lange termijn haar verplichtingen kan voldoen. Een hogere score is beter.

Uit de beoordeling tijdens de huidige visitatie blijkt dat Woonveste op alle onderdelen aan de goede kant van de norm zit. Door de geplande investeringen voor duurzaamheid en beschikbaarheid bewegen de kengetallen zich meer naar de norm toe, maar blijven daar nog ruim boven. Ook blijkt uit de scores dat er mogelijkheden zijn het vermogen extra in te zetten, de zogenoemde vermogensverruiming.

De visitatiecommissie waardeert het dat Woonveste een onderzoek heeft laten uitvoeren om de ontwikkeling van de kengetallen te kunnen inschatten op basis van een groot aantal scenario's en beleidskeuzen van Woonveste. De input uit het onderzoek wordt gebruikt bij het bepalen van de vermogensruimte.



### **Woonveste scoorde overwegend goed in de Aedes-benchmark onderdeel bedrijfslasten, maar kosten stijgen wel**

Over de jaren 2019 tot en met 2022 heeft Woonveste de volgende scores behaald in de Aedes-benchmark op het onderdeel bedrijfslasten. Tussen haakjes staat de hoogte van de bedrijfslasten per verhuureenheid.

- 2019: A (668);
- 2020: A (676);
- 2021: A (783);
- 2022: C (996).

Opvallend is de stijging in de beheerkosten van 783 euro per verhuureenheid in 2021 naar 996 euro per verhuureenheid in 2022. Deze stijging in beheerkosten is enerzijds toe te wijzen aan een stijging in personeelskosten. Woonveste heeft te maken gehad met een aantal langdurig zieke medewerkers en een aantal moeilijk te vullen vacatures, waardoor er tijdelijk gebruik is gemaakt van interim werkrachten. Anderzijds is een verklaring van gestegen beheerkosten per verhuureenheid een meer boekhoudkundige, omdat een verandering in regels van de benchmark ervoor zorgt dat bepaalde personeelskosten niet meer aan projecten mogen worden toegerekend en dus worden meegenomen in deze bepaling.

### **Woonveste heeft geen opmerkingen vanuit Aw over financiële positie ontvangen**

De Autoriteit Woningcorporaties (Aw) rapporteert jaarlijks via brieven over de uitkomsten van haar toezicht op Woonveste. Er zijn daarbij in de meeste recente beoordeling geen opmerkingen gemaakt waaruit blijkt dat de financiële positie van Woonveste in gevaar is. De risico inschatting is in 2021 'laag' op alle onderdelen van het toetsingskader dat Aw hanteert.

## 4 Governance van maatschappelijk presteren



## 4.1 Inleiding

Het vierde perspectief van waaruit het presteren van Woonveste wordt beoordeeld is 'Governance van maatschappelijk presteren'. De visitatiecommissie beoordeelt drie onderdelen:

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

## 4.2 Beoordeling door visitatiecommissie

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

Tabel 4.1: Governance van maatschappelijk presteren

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

## 4.3 Strategievorming en prestatiesturing

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

### 4.3.1 Strategievorming

**8,0**

In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de corporatie een actuele langetermijnvisie op haar eigen positie en toekomstig functioneren voor het realiseren van maatschappelijke prestaties heeft en deze zodanig vastgelegd en vertaald is naar doelen en activiteiten dat deze te monitoren zijn. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de gestructureerde wijze waarop Woonveste haar koers heeft doorvertaald naar concrete en te operationaliseren doelstellingen, in begrotingen, jaarplannen en andere beleidsstukken. Bovendien heeft het proces om te komen tot de koers, vanuit de organisatie zelf, ervoor gezorgd dat de koers breed gedragen wordt binnen de organisatie.

## Woonveste heeft haar koers uitgewerkt in ondernemingsplannen

In de visitatieperiode kende Woonveste twee ondernemingsplannen. Het plan met de titel 'Woonveste blijft in beweging' is vastgesteld in 2015 en beschrijft de koers voor de periode 2016 tot en met 2020. In het opvolgende ondernemingsplan 'Samen duurzaam (het) verschil maken' is de richtinggevende koers voor de periode 2020 tot en met 2024 uitgewerkt. Dit ondernemingsplan is tijdens de visitatieperiode opgesteld en vastgesteld, namelijk in 2019.

Het eerste ondernemingsplan was vooral gericht op het voortzetten van de koers ten aanzien van de kerntaken vanuit de Woningwet: betaalbaarheid, beschikbaarheid en kwaliteit van (sociale) huurwoningen. Bij de uitwerking van het volgende ondernemingsplan constateerde Woonveste, onder meer op basis van de visitatie, dat de kerntaken goed op orde zijn. Een stap kon nog gemaakt worden in het leggen van verbinding, "met elkaar en met huurders, partners en de samenleving." Hier legt het huidige ondernemingsplan dan ook de focus op, aanvullend op de kerntaak. Hierbij heeft Woonveste de volgende missie geformuleerd:

"Wij werken samen aan een betaalbaar en duurzaam (t)huis voor iedereen die -om wat voor reden dan ook- onze ondersteuning nodig heeft ij het vinden van een geschikte woning."

## De ambities van Woonveste sluiten aan bij de opgaven en zijn onderbouwd

Vanuit haar missie en visie heeft Woonveste in haar ondernemingsplan vijf kernopgaven uitgewerkt waarop Woonveste een veranderopgave kent, en tevens de interne opgave om de kernopgaven op goede wijze invulling te kunnen geven (zie Figuur 4.1).

Figuur 4.1: kernopgave en uitwerking

Gevarieerde woonoplossingen	Dienstverlening met verschil	Samen duurzaam	Schakel voor samenleven	Midden in de samenleving
Betalbare woonlasten	Tevreden bewoners	CO2-neutraal in 2050	Veilige en leefbare woonomgeving	Versterking participatie-structuur
Wonen met kwaliteit	Persoonlijke dienstverlening	Woonveste duurzaam	Vitale wijken: sociale draaglast en draagkracht in balans	Ondersteuning eigenaarschap huurders
Genoeg woonoplossingen	Verskil maken waar nodig	Bewustwording huurders	Sociale en fysieke opgave verbonden	Maatschappelijke legitimatie
Variatie aan woonoplossingen (met zorg)	Er op tijd bij zijn		Samenwerken in een sluitend partnernetwerk	
<b>INTERNE OPGAVE: Toegerust voor de toekomst</b>				
Werken vanuit een heldere, gezamenlijke koers We maken het verschil Blijvend ontwikkelen: een leven lang leren Bruggen bouwen: binnen en buiten Randvoorwaarde: de basis op orde				

Bron: Ondernemingsplan Woonveste (2019).

Vanuit een stapsgewijze analyse op deze vijf opgaves heeft Woonveste haar ambities en keuzes verder uitgewerkt. Onder meer op basis van de uitkomsten van het visitatietraject wat middels een experiment belanghebbenden heeft betrokken. Vervolgens is de organisatie zelf met de onderwerpen aan de slag gegaan, middels expertgroepen per thema. De uitkomsten zijn vervolgens door de organisatie aan het management gepresenteerd.

De uitwerking in doelstellingen, ambities en keuzes worden in sommige gevallen concreet uitgewerkt en in andere gevallen meer richtinggevend. De meeste ambities en keuzes blijven in het ondernemingsplan voornamelijk kwalitatief van aard.

Voor de interne opgave heeft Woonveste nadrukkelijk gekeken naar de eigen organisatie, context en randvoorwaarden waarbinnen zij opereert, in relatie tot de opgaven. Wat is er nodig om stappen te kunnen maken in de kernopgaven.

#### **De ambities worden in de begroting en jaarplannen verder geconcretiseerd**

Het ondernemingsplan vormt vervolgens de basis voor de PDCA-cyclus. De ambities uit het ondernemingsplan worden in specifieke beleidsstukken verder uitgewerkt. Woonveste heeft naar aanleiding van het ondernemingsplan bijvoorbeeld gewerkt aan een strategische, tactische en soms ook operationele uitwerking in de volgende stukken: Huurbeleid 2021, duurzaamheidsvisies 2020-2024 en 2023-2030, CO2-koersplan 2020-2050, portefeuillestrategie 2021-2030 en een leefbaarheidsvisie en -kader 2022-2025. In de beleidsdocumenten wordt ook veelal een directe verwijzing gemaakt naar de ambities in het ondernemingsplan.

De beleidsvoornemens zijn vervolgens jaarlijks doorvertaald in de jaarplannen, waar ook de begrotingen onderdeel van zijn. In de jaarplannen wordt per kernopgave verder uitgewerkt wat Woonveste dat jaar gaat doen, waarbij de activiteiten -waar relevant- ook worden gekwantificeerd. Het slothoofdstuk van ieder jaarplan beschrijft het financieel plan, waarin de begroting wordt toegelicht. In de bijlage is tevens een activiteitenplanning uitgewerkt, waarbij per activiteit de doelstelling, aanpak, projectleider, betrokkenen en tijdsplanning wordt beschreven.

Woonveste heeft met de gekozen structuur, waarbij de doorvertaling in beleid en direct in de toegepaste PDCA-cyclus terugkomt, geborgd dat de ambities en doelstellingen worden toegepast in de dagelijkse praktijk. Ook het proces, waarbij de strategie vanuit de organisatie zelf is vormgegeven helpt bij de implementatie binnen de organisatie. Vanuit de gesprekken blijkt dat de daadwerkelijke invulling binnen de afdelingen nu nog plaatsvindt, en zich steeds verder uitkristalliseert.

#### **Woonveste heeft tijdig haar ondernemingsplan geactualiseerd**

Verder constateert de visitatiecommissie dat Woonveste tijdig haar ondernemingsplan heeft geactualiseerd, waarmee tijdig en op gepaste wijze is ingespeeld op de ontwikkelingen in de context waarbinnen Woonveste opereert.

#### *4.3.2 Sturing op prestaties*

**7,0**

**In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de corporatie periodiek en systematisch de vorderingen van de voorgenomen maatschappelijke prestaties volgt en indien zij afwijkingen heeft geconstateerd bijstuurt. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de wijze waarop Woonveste haar monitoringsinformatie heeft geborgd in diverse documenten binnen de PDCA-cyclus. Hierdoor zijn de prestaties goed volgbaar en te monitoren. Tevens heeft Woonveste laten zien adequaat bij te sturen indien de situatie hierom vraagt, bijvoorbeeld tijdens de coronapandemie.**

#### **Woonveste monitort de voortgang van ambities via tertiaalrapportages en jaarverslagen**

De visitatiecommissie is van mening dat de prestaties ten opzichte van de ambities en voorgenomen activiteiten bij Woonveste goed volgbaar zijn. Woonveste werkt met tertiaalrapportages om de uitvoering van de activiteiten te kunnen volgen. Hiermee bepaald

Woonveste of zij op koers licht, of dat er bijsturing nodig is in de activiteiten, processen of ambities zelf. De rapportages bevatten een mix van cijfermatige en kwalitatieve toelichting en duiding bij de prestaties. Tevens is de activiteitenplanning uit het jaarplan in de rapportages opgenomen, met daarbij een stand van zaken kolom. Ook in de jaarverslagen worden de opgaven vanuit het ondernemingsplan aangehouden om de prestaties te rapporteren. Hierdoor is de voortgang van de invulling van de ambities goed te volgen.

#### **Woonveste heeft -indien nodig- bijgestuurd**

Wanneer hier aanleiding toe was heeft Woonveste bijgestuurd in haar realisaties en/of ambities. We lichten enkele sprekende voorbeelden waarbij Woonveste moest bijsturen in de visitatieperiode toe.

Corona heeft een grote impact gehad op de realisaties van Woonveste in de visitatieperiode, waarop ook bijsturing nodig was. Een voorbeeld is het planmatig onderhoud binnenshuis wat vanwege de geldende coronamaatregelen deels niet uitgevoerd kon worden. Woonveste heeft hierop onder meer afspraken met haar aannemers gemaakt en is een proef uitgevoerd met het uitvoeren van werkzaamheden in woningen op plekken die van buitenaf toegankelijk zijn. De proef bleek succesvol, waarop de aanpak is voortgezet. Andere voorbeelden zijn het bewonerscontact en de ketensamenwerking, die op een andere wijzen vorm moesten worden gegeven.

Woonveste heeft daarnaast bijgestuurd ten aanzien van de inzet op duurzaamheid. De uitvoering van de visie ging te langzaam en ook was het niet altijd duidelijk wat Woonveste zou gaan doen. Hierop heeft Woonveste haar duurzaamheidsvisie geactualiseerd. Tegelijkertijd bleef bijsturing hierop nodig, gezien de stijgende woonlasten en energiearmoede.

Iets vergelijkbaars heeft gespeeld op het gebied van leefbaarheid, waarop Woonveste nadrukkelijker met het thema aan de slag is gegaan en meer zichtbaar is geworden op dit onderwerp.

## **4.4 Maatschappelijke oriëntatie raad van commissarissen**

De visitatiecommissie beoordeelt hoe actief, zorgvuldig en transparant de raad van commissarissen (of raad van toezicht) vormgeeft aan zijn functie als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie in het lokale netwerk.

### **4.4.1 Maatschappelijke oriëntatie van de raad van commissarissen**

**8,0** In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de RvC zich aantoonbaar bewust is van zijn maatschappelijke rol als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie in een lokaal netwerk en deze professioneel vorm geeft. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de actieve wijze waarop de RvC de maatschappelijke ontwikkelingen voor Woonveste volgt en dit in haar toezicht nadrukkelijk meeneemt. Bijvoorbeeld door in discussies rondom besluiten door te vragen op de maatschappelijke afwegingen.

#### **De RvC heeft een gedeelde visie op de maatschappelijke rol als toezichthouder**

De RvC heeft een gedeelde visie op zijn maatschappelijke rol als toezichthouder. De visitatiecommissie concludeert op basis van het gesprek met de commissarissen dat zij allen intrinsiek gemotiveerd zijn om een bijdrage te leveren aan de maatschappelijke opgaven van Woonveste. De intrinsieke motivatie en de drijfveren zijn zichtbaar in de onderlinge constructieve

discussies die de commissarissen met elkaar voeren over welke wijze van maatschappelijk presteren het meest duurzaam en rendabel is voor de huurder van Woonveste. Daarnaast maakt de RvC jaarlijks een rondrit langs de projecten van Woonveste. Ook hebben zij de traditie dat nieuwe commissarissen het maatschappelijk vastgoed bezoeken en de interactie opzoeken met de wijkbeheerders. De commissarissen houden elkaar scherp en bekijken de koers van Woonveste in het licht van de bestaande mogelijkheden.

De RvC is voornemens om een nieuwe toezichtsvisie op te gaan stellen. Zij herkennen dat de bestaande visie op dit moment vrij standaard is en gaan deze de komende periode toespitsen op de lokale context en de specifieke situatie van Woonveste.

#### **De RvC ziet toe op de borging van maatschappelijke doelen in strategisch beleid**

De RvC wordt actief betrokken bij de ontwikkeling van het ondernemingsplan van Woonveste. De RvC vindt dat zij goed worden meegenomen in de achterliggende keuzes die leiden tot de formulering van het ondernemingsplan. Zij zien in toenemende mate dat de maatschappelijke doelstellingen en verantwoordelijkheden in dit ondernemingsplan gevat worden.

#### **De RvC neemt zijn rol bij het volgen van en besluiten over de maatschappelijke prestaties**

De RvC volgt de maatschappelijke prestaties aan de hand van de overleggen met de directeur-bestuurder en verschillende documenten die met hen worden gedeeld. De RvC geeft aan dat de informatievoorziening betrouwbaar en tijdig is.

Aan de hand van het bestaande beleid als vastgelegd in het ondernemingsplan, de uitvoering van deze plannen en de maatschappelijke ontwikkelingen die zich voordoen in het werkgebied van Heusden, sturen zij bij en stellen zij zich op als klankbord. Hierin is hun visie om te sturen vanuit behoefte. De RvC bespreekt ontwikkelingen als de opkomende energiearmoede en het regionaal tekort aan woningen, en vertaalt deze naar punten op de jaaragenda om te bespreken met het bestuur van Woonveste.

#### **De RvC neemt zijn rol in het lokale netwerk zichtbaar en toegankelijk**

De visitatiecommissie ziet dat de RvC actief is in het lokale netwerk van Woonveste. Zo hebben zij contact met andere lokale bestuurders, wethouders en belangrijke zorgpartners. De RvC is van mening dat zij een verantwoordelijkheid hebben in het contact houden met de belangrijke stakeholders van Woonveste en zien zo mogelijkheid om de organisatie van sturing en informatie te voorzien.

## **4.5 Externe legitimatie en openbare verantwoording**

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

#### 4.5.1 Externe legitimatie

**8,0**

In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de corporatie zich maatschappelijk verantwoord en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden mogelijk maakt. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de heldere en volgbare visie van Woonveste op haar belanghebbendenveld en de wijze waarop zij contact met hen houdt. Ook blijkt uit de documentatie en gesprekken bewustzijn bij Woonveste dat zij bewust hier aandacht voor houdt om ook aan de nieuwe opgaven invulling te kunnen geven.

##### **Woonveste heeft zicht op haar belangrijkste samenwerkingspartners**

Woonveste kent een intern document, waarin zij haar samenwerkingspartners heeft geïdentificeerd en hierbij ook aangeeft van wat voor soort overleg- en/of contactvorm er sprake is. Ook beschrijft Woonveste in haar jaarverslag met wie zij samenwerkt op diverse onderwerpen. Dit komt vooral terug onder de ambitie met gelijknamig hoofdstuk in het jaarverslag 'midden in de samenleving', en onder de interne opgave onder het onderdeel 'bruggen bouwen binnen en buiten'. Aanvullend worden de samenwerkingspartners ook genoemd onder specifieke thema's in andere hoofdstukken waar samenwerking van toepassing is. Woonveste licht ook toe dat zij met alle belanghebbenden en samenwerkingspartners gesprekken voert over de wijze van samenwerking en de ontwikkelingen die op hen afkomen.

Tevens blijkt uit de gesprekken met de corporatie, dat zij zich ook bewust is van andere samenwerkingen of netwerken die nodig zijn voor de nieuwe opgaven die op de corporatie afkomen. Als voorbeeld worden wonen en zorg, en vergrijzing genoemd.

##### **Woonveste betreft haar huurders**

Woonveste heeft regelmatig contact met Huurdersvereniging Heusden, onder meer via de bestuurlijke overleggen en tussentijds meer informeel contact. Huurdersvereniging Heusden wordt nauw betrokken bij strategische keuzes en de betrokkenheid van grotere groepen huurders. Zo zijn zij bijvoorbeeld betrokken geweest bij het nieuwe ondernemingsplan, de portefeuillestrategie en het huurbeleid. Ook is er contact geweest over het verbreden van de huurdersparticipatie in een aantal kernen.

Naast Huurdersvereniging Heusden heeft Woonveste ook contact met andere huurders, bijvoorbeeld via de elf bewonerscommissies, bewoners rond renovatieprojecten en nieuwbouw, individuele actieve bewoners en Woonveste-vrijwilligers. Met deze huurders heeft Woonveste het vooral over specifieke woningen, buurten, en uit te voeren projecten, werkzaamheden en activiteiten. Ook ondersteunt Woonveste bewoners die op vrijwillige basis werkzaamheden in en rondom woningen en complexen uitvoeren.

Tevens heeft Woonveste ook met haar Buurtwagen ('BijBuurten') en middels een stand op enkele markten het gesprek met bewoners opgezocht, om in gesprek te gaan over wonen en de woonomgeving.

##### **Woonveste heeft nauw contact met de gemeenten**

Het verspreide werkgebied van Woonveste maakt dat zij te maken heeft met verschillende gemeenten. Het meest intensieve contact heeft Woonveste met de gemeente Heusden, wat ook logisch is gezien de omvang van het bezit in deze gemeente. Het overleg is zowel bestuurlijk met de wethouders wonen, ruimtelijke ordening en het sociaal domein, als ambtelijk op de verschillende domeinen. Met de gemeente Heusden heeft Woonveste overleg over volkshuisvestelijke zaken en maatschappelijke ontwikkelingen. In 2021 waren bijvoorbeeld de ontwikkelingen in de nieuwe



portefeuillestrategie een onderwerp van bespreking. Ook wordt ingegaan op de woningmarktontwikkeling, wonen en zorg, langer zelfstandig thuis en de huisvesting van bijzondere doelgroepen.

Naast Heusden heeft Woonveste ook veelvuldig contact met de gemeenten Oisterwijk, Vught en Boxtel. In 2020 heeft Woonveste nader kennisgemaakt met deze gemeenten, en ze ook bijgepraat over de visie en strategie van Woonveste in deze gemeenten. Er vindt regulier bestuurlijk overleg plaats met de gemeente en de actieve woningcorporaties. In 2021 is daarnaast onder meer betrokkenheid geweest bij de gemeentelijke woonvisies in Vught en Oisterwijk.

#### **Woonveste heeft contact met zorg- en welzijnsorganisaties**

Rondom leefbaarheid en samenleven heeft Woonveste ook regelmatig contact met een brede groep gemeentelijke welzijnsorganisaties, sociaal maatschappelijke organisaties en zorgorganisaties. Dit vindt op verschillende manieren plaats, via reguliere werkzaamheden, via samenwerkingsverbanden of via verhuurdersrelaties. Woonveste, Mijzo en de gemeente Heusden hebben bijvoorbeeld in het kader van langer zelfstandig thuis wonen een gezamenlijke visie en aanpak opgesteld. Tevens wordt in Hart van Brabant binnen het actieprogramma 'Weer thuis' en gelijknamige samenwerkingsovereenkomst samengewerkt door woningcorporaties, gemeenten, en zorgorganisaties aan een zachte landing in de samenleving vanuit beschermd wonen. Tot slot is Woonveste onderdeel van samenwerkingsverband Dementie Vriendelijke Gemeenschap in Heusden.

#### **Woonveste heeft bredere samenwerkingen**

Woonveste werkt verder onder meer samen met collega corporaties op diverse onderwerpen, zoals ook hierboven is genoemd. Tevens is Woonveste onderdeel van het regionale woonruimte verdeelsysteem WoonService Regionaal (WSR). Verder werkt Woonveste samen met uitvoerders van haar projecten en is Woonveste lid van het netwerk conceptueel bouwen. Woonveste heeft daarnaast ook regelmatig contact met partijen op het gebied van veiligheid, sport en cultuur, en vrijwillige belangenorganisaties.

#### **Woonveste borgt de terugkoppeling vooral via jaargesprekken en regulier contact**

Woonveste heeft de terugkoppeling van de samenwerkingen met belanghebbenden vooral geborgd in de reguliere contacten en de reguliere overlegcycli die er zijn. Daarnaast houdt Woonveste met een deel van haar belanghebbenden jaargesprekken, waarin dit onderwerp ook geborgd wordt. Tot slot is ook de openbare verantwoording een wijze waarop de terugkoppeling plaatsvindt (zie *openbare verantwoording*).

#### **4.5.2 Openbare verantwoording**

**7,0**

**In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de gerealiseerde prestaties staan vermeld in een openbare publicatie, waarbij ook belangrijke afwijkingen worden toegelicht. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege het gebruik van diverse kanalen waarmee Woonveste haar inzet, prestaties en context aan de buitenwereld laat zien. Ook is de duiding van de prestaties in veel gevallen goed uitgevoerd, door de koppeling die wordt gelegd tussen de gerealiseerde en voorgenomen prestaties én de opgaven. Dit laatste zou nog wel structureler kunnen in de informelere uitingen.**

Woonveste heeft haar inzet zowel op formele als informele wijze openbaar verantwoord. De prestaties en resultaten worden onder meer gedeeld via het jaarverslag, de website, het magazine

Woonvester, sociale media, en de reguliere contacten met belanghebbenden. In 2022 heeft Woonveste ook de website en de huisstijl vernieuwd.

De visitatiecommissie is van mening dat vooral de meer informele verantwoording door Woonveste op een toegankelijke en begrijpelijke wijze vorm krijgt. De teksten, voornamelijk in meer informele vormen, zijn toegankelijk en goed leesbaar uitgewerkt. Er wordt veel gebruik gemaakt van foto's en korte interviews die de boodschap of informatie toelichten. Ook is Woonveste actief op de sociale media Facebook en LinkedIn waar zij veel nieuwsberichten op plaatst. Deze gaan niet alleen in op de prestaties van Woonveste, maar omvatten ook bredere informatie die voor haar doelgroep relevant kan zijn. Dit laat ook de lokale binding zien.

Tevens legt Woonveste, voornamelijk in de verantwoording van het jaarverslag, de koppeling tussen de opgave of doelstelling vanuit het ondernemingsplan, om vervolgens de bijbehorende prestaties toe te lichten. Hierdoor is het transparant en goed volgbaar wat Woonveste doet en waarom. De visitatiecommissie constateert dat Woonveste de koppeling tussen de voorgenomen prestatie en/of de context enerzijds en de prestatie anderzijds nog consequenter kan maken in de informele verantwoording. In sommige artikelen wordt dit al goed geduid, maar het gebeurt nog niet structureel.

## Deel 3: Bijlagen

## Bijlage 1: Position Paper

### 1. Inleiding

In het kader van de visitatie in 2023 is deze position paper opgesteld. In de visitatieperiode is ons werk voor een belangrijk deel door de corona-omstandigheden beïnvloed. Aansluitend zijn we begin 2022 geconfronteerd met de oorlog in Oekraïne en als gevolg daarvan onzekerheden rondom energielevering en stijgende energieprijzen, stevige bouwkostenstijgingen en hoge inflatie. Dit maakt onze huurders extra kwetsbaar. De schaarste aan sociale huurwoningen is nu ook stevig geagendeerd mede door de extra druk op huisvesting vanwege het vluchtelingenvraagstuk (Oekraïners, asielzoekers en statushouders). Dit stelt hoge eisen aan onze inzet, flexibiliteit en professionaliteit. We kunnen en moeten als woningcorporatie weer meer van betekenis zijn en het verschil maken voor onze huurders. Het afschaffen van de verhuurdersheffing per 1-1-2023 en de Nationale Prestatieafspraken, die momenteel regionaal en lokaal worden uitgewerkt, zijn daarvoor belangrijke besluiten.

### 2. Missie, visie en onze kernopgaves

Medio 2018 is de organisatie anders ingericht (o.a. minder leidinggevenden). In 2019 is het ondernemingsplan 2020-2024 'Samen duurzaam (het) verschil maken' opgesteld.

Onze missie: waar staan wij voor? 'Wij werken samen aan een betaalbaar en duurzaam (t)huis voor iedereen die -om wat voor reden dan ook- onze ondersteuning nodig heeft bij het vinden van een geschikte woning.'

Onze visie op de opgave: waar wij voor gaan, is 'WELKOM bij Woonveste.' Samen en bevolgen maken wij duurzaam (het) verschil in de kernen waar wij actief zijn. Empathisch, proactief, duidelijk en in verbinding met onze omgeving spelen wij in op woonvragen van nu en de toekomst. Alert op situaties die net iets anders van ons vragen dan we gewend zijn. Op weg naar een samenleving, waarin eenieder zich redt en zich thuis voelt.

Onze visie vertaalt naar vijf kernopgaves:

Gevarieerde woonoplossingen	Dienstverlening met verschil	Samen duurzaam	Schakel voor samenleven	Midden in de samenleving
Betaalbare woonlasten	Tevreden bewoners	CO2-neutraal in 2050	Veilige en leefbare woonomgeving	Versterking participatie-(structuur)
Wonen met kwaliteit	Persoonlijke dienstverlening	Woonveste duurzaam	Vitale wijken: sociale draaglast en draagkracht in balans	Ondersteuning eigenaarschap huurders
Genoeg woonoplossingen	Verskil maken waar nodig	Bewustwording huurders	Sociale en fysieke opgave verbonden	Maatschappelijke legitimatie
Variatie aan woonoplossingen (met zorg)	Er op tijd bij zijn		Samenwerken in een sluitend partnernetwerk	
<b>INTERNE OPGAVE: Toegerust voor de toekomst</b>				
Werken vanuit een heldere, gezamenlijke koers We maken het verschil Blijvend ontwikkelen: een leven lang leren Bruggen bouwen: binnen en buiten Randvoorwaarde: de basis op orde				

### 3. Werkgebied en samenwerking

Ons werkgebied is veranderd als gevolg van de herindeling van de gemeente Haaren per 1-1-2021. De gemeente Haaren is opgesplitst waardoor we nu actief zijn in de gemeenten Heusden, Vught (woonkern Helvoirt), Boxtel (woonkern Esch) en Oisterwijk (woonkern Haaren, woningmarktregio Hart van Brabant). Gezien het grote aandeel van ons bezit ligt onze focus qua rol en inzet op de gemeente Heusden. Heusden werkt, vanwege haar grensligging, in 2 regio's samen met gemeenten. In het sociale domein en in de aanpak duurzaamheid in de regio Hart van Brabant en voor opvang asielzoekers en de verstedelijksopgaven in de regio Brabant Noord-Oost. Dat betekent dat ook wij daarin moeten schakelen. We hebben toelating voor de woningmarktregio Brabant Noord-Oost en richten ons qua samenwerking op de corporaties die actief zijn in deze regio.

Inmiddels hebben we voor het derde jaar met onze nieuwe gemeenten Prestatieafspraken gemaakt en veel aandacht besteed aan de overdracht vanuit de gemeente Haaren. Heusden, Vught en Oisterwijk hebben een actuele Woonvisie en een daarop gebaseerde meerjarige afsprakenkaders. In Boxtel worden deze momenteel geactualiseerd. We zijn in alle gemeenten actief betrokken en gesprekspartner in zowel ambtelijke en bestuurlijke overleggen. In de 3 nieuwe gemeenten hebben we nieuwbouwplannen van bescheiden omvang.

Naast de gemeenten zijn onze Huurdersvereniging Heusden (HVH) en de zorg- en welzijnsorganisaties belangrijke partners. Met de HvH zijn de banden afgelopen jaren verstevigd. Er is een samenwerkingsovereenkomst opgesteld. Met de belangrijkste zorgpartijen (Mijzo, Amare, Prisma, Chapeau Woonkringen) overleggen we op diverse niveaus en nemen we samen (nieuwbouw)initiatieven.

In de regio Hart van Brabant is met de corporaties, gemeenten (Heusden, Oisterwijk) en Beschermd Wonen instellingen een samenwerkingsovereenkomst getekend over de wijze waarop we personen laten uitstromen naar reguliere woningen in de wijk (project "Weer Thuis"). In 2019 zijn we toegetreden tot een sub-regionaal woonruimteverdeelsysteem van 5 corporaties (Woonservice Regionaal). De samenwerking in woonruimteverdeling is ook een katalysator voor intensievere samenwerking op andere terreinen. We zijn aangesloten bij een regionale urgentiecommissie en regionale bezwarencommissie.

In de gemeente Heusden zijn in de politiek kritische vragen gesteld over effecten van regionalisering en de slaagkansen van de eigen inwoners. We monitoren dit periodiek en rapporteren daarover. In 2022 zijn extra sturingsmiddelen ingezet om de slaagkansen te verbeteren en is een doorstroomregeling voor senioren gemaakt waardoor extra eengezinswoningen vrij zijn gekomen.

### 4. Organisatie en Governance

We ervaren dat onze activiteiten in de wijk en onze onderhouds- en verduurzamingsprojecten veel meer tijd en persoonlijke aandacht vragen. We zien dat de samenleving voor kwetsbare huurders ingewikkelder wordt.

We willen dan ook meer aanwezig en zichtbaar zijn in de buurten en in onze dienstverlening, met oog voor het individu, maatwerk leveren. Op de afdeling Wonen werken we inmiddels in gebiedsteams waardoor we de komende jaren herkenbaarder en zichtbaarder in de wijken zijn. We vragen en verwachten veel van medewerkers in deze turbulente tijden. We hebben de personeelsformatie daarop aangepast (formatie 2019: 49 fte, 2022: 58 fte).

We zijn ons bewuster geworden van het belang van datakwaliteit- en management (“data op orde”). Er is meer aandacht gekomen op het vastleggen en beheren van data in onze primaire werkprocessen en onderhouds- en investeringsbegrotingen. We zijn ons meer bewust van de risico’s. We hebben maatregelen genomen in kader van cybersecurity en AVG en werken aan het bewustzijn bij onze medewerkers

In kader van Governance hebben we de randvoorwaarden zoals statuten, reglementen, werkafspraken op orde. Interne beslisdocumenten en rapportages zijn verbeterd en de rol van Controller en Bestuurssecretaris zijn nadrukkelijker ingebed in besluitvorming en verantwoording. Vanaf 2022 is een nieuwe accountant actief die met een frisse blik nieuwe accenten benoemd.

In 2021 hebben we 1 en in 2022 2 nieuwe RvC-leden benoemd in verband met aflopende zittingstermijnen van de oude leden. De RvC is vanuit persoonlijke en professionele achtergronden divers samengesteld. De vernieuwde RvC legt ook andere accenten. De verantwoordelijkheden en rol van de commissies zijn duidelijker benoemd. Hierdoor kan er meer focus komen op de strategische en onderliggende vragen in de RvC. De RvC is aan de voorkant betrokken bij strategievorming en keuzes voor onder andere het Ondernemingsplan, Portefeuilleplan, Nieuwbouwprogrammering, (herijking van de) Duurzaamheidsvisie en de Leefbaarheidsvisie.

In onze afwegingen staan nadrukkelijk onze maatschappelijke opgaven centraal. Uiteraard wegen we mee of onze financiële middelen daarvoor ook op langere termijn toereikend zijn. We zijn ons bewust van onze verantwoordelijkheden, ook voor de volgende generaties. De huidige maatschappelijke opgaven nopen ons echter wel om scherp aan de wind te varen. We zijn financieel gezond en solide en voldoen aan de financiële kaders die door anderen en ons zelf worden gesteld. We moeten de komende jaren als werkorganisatie, bestuur, belanghouders en RvC wel samen op zoek naar een goede wegging en balans in de wijze waarop we ons maatschappelijk vermogen aanwenden.

## **5. Vastgoedbeheer- en duurzaamheid**

Onderhoudswerkzaamheden binnen vroegen in de corona-jaren veel creativiteit en veerkracht van medewerkers en leveranciers en begrip van onze huurders. We verwachten de inhaalslag van de uitgestelde werkzaamheden gedurende 2023 in te lopen.

In 2022 is voor ons volledige bezit een onderhoudsconditiemeting uitgevoerd. Begin 2023 hebben nagenoeg al onze woningen een geldig energielabel waarvan ruim 3.000 gebaseerd op de actuele NEN-methodiek 2022.

De omzetting naar een nieuwe MeerJarenOnderhoudsBegroting (MJOB), inclusief actualiseren van data en bestanden, wordt mede door personeelwisselingen later dan gepland medio 2023 afgerond. We namen het besluit 22 woningen te slopen en op de locatie 36 senioren geschikte woningen terug te bouwen om zo de wijk Vliedberg ook duurzaam te maken voor de toekomstige Vliedbergers op leeftijd. Inmiddels zijn alle bewoners, met een gedegen sociaal plan, geherhuisvest en is de planvorming voor de nieuwbouw gestart.

We hebben een duurzaamheidsvisie uitgewerkt en vertaald in een “Koersplan CO2-neutraal 2050”. Sinds begin dit jaar is vanwege de energielasten de focus op verduurzamen structureel veranderd. Veel meer accent moet naast klimaat- en CO2-maatregelen komen te liggen op maatregelen die op korte termijn de woonlasten en energiearmoede beïnvloeden. Recent is, op basis van meer actuele data, ons huidige Koersplan en duurzaamheidsvisie herijkt. We hebben beter meetbare doelen, gebaseerd op de Nationale Prestatieafspraken, geformuleerd. Kern van de visie blijft onze complexwijze aanpak gericht op isoleren maar combineren die met een individuele

(mutatie)aanpak voor versnipperd bezit (o.a. EFG-labels) en een programmatische aanpak (o.a. vervangen cv-ketels door warmtepompen, zonnepanelen op daken). Inzet op bewonersgedrag, klimaatadaptatie en onze eigen ecologische voetafdruk zijn daarnaast belangrijke pijlers.

Belangrijke zorg is wel in hoeverre er voldoende personele capaciteit is bij alle betrokken partijen om de stevige ambities in een hoger uitvoeringstempo gerealiseerd te krijgen.

## **6. Betaalbaarheid, Beschikbaarheid en Leefbaarheid**

In 2021 zijn in ons Portefeuilleplan fundamentele keuzes gemaakt m.b.t. beschikbaarheid en betaalbaarheid voor de lagere inkomensgroepen. Gezien de grote druk op de woningmarkt en de groeiende groep kwetsbare huishoudens met een laag inkomen hebben we een groot aantal extra woningen gelabeld die we toewijzen aan de lagere inkomensgroepen. De verkoop is, behoudens in specifieke gevallen, stilgezet. Veel minder woningen worden bij mutatie omgezet naar verhuur in het middenhuur segment (van 10% naar 5% van ons bezit). Voor onze beleidswaarde, waarin inzichtelijk is gemaakt wat de financiële impact is van deze keuzes, betekent dit een forse afslag op de marktwaarde van ons bezit. N.a.v. de financiële impact van onze beleidskeuzes en investeringen in onderhoud, verduurzamen en NOM-nieuwbouw en de stevige bouwkostenstijging heeft de gemeente op ons verzoek de vaste grondkavelprijs voor sociale huurwoningen verlaagd.

In 2019 t/m 2022 zijn 240 woningen opgeleverd (60/jaar), waarvan 212 in Heusden (inclusief 18 appartementen t.b.v. Woonkring Chapeau), 14 woningen in Vught en 14 in Oisterwijk. We bouwen alleen NOM-woningen die onder de aftoppingsgrenzen worden verhuurd.

In 2021 zijn met gemeente Heusden in verlengde van ons Portefeuilleplan en de Woonvisie meer meetbare doelen en Prestatieafspraken geformuleerd over de nieuwbouwprogrammering. Op deze wijze zijn we veel gericht in gesprek en gaan sturen op realisatie. We hebben veel plannen in ontwikkeling in verschillende woonkernen. De zorg zit in het tempo waarin we nieuwbouw gerealiseerd kunnen krijgen via harde plancapaciteit. Naar verwachting zullen de afspraken in kader van de regiodeal tot een opwaarts effect leiden. We willen dan ook samen met de regiocorporaties en gemeente(n) inzetten op flexwonen om het tempo te gaan versnellen.

Op ons initiatief is, ondersteund door het Landelijk Ondersteuningsteam Wonen en Zorg, met gemeente Heusden en Mijzo eind 2021 een visie op Langer zelfstandig thuis wonen geformuleerd. Zelf reserveren we budgetten om maatregelen te nemen in ons vastgoed in kader van langer zelfstandig thuis wonen. We gaan dit nog nadrukkelijker afstemmen met de WMO-aanpak van gemeente Heusden.

We werken intensief samen met onze partners en bewoners in de wijken. Door de toename van meer kwetsbare huishoudens die langer en meer zelfstandig in de wijken (komen) wonen neemt het belang daarvan toe. We hebben een Leefbaarheidsvisie ontwikkeld waarin we onze afwegingen en inzet vastleggen. De lijnen zijn kort en we weten elkaar te vinden. In de coronaperiode zijn door medewerkers mooie initiatieven genomen voor onze (kwetsbare) huurders. Met gemeente Heusden en welzijnsorganisatie Bijeen is afgesproken dat we in 2023 de wederzijds ideeën en voornemens nadrukkelijker meer op strategisch niveau met elkaar gaan afstemmen.

## Bijlage 2: Bestuurlijke reactie

Met een visitatie leggen we verantwoording af over de keuzes die we maken en ons maatschappelijk presteren. We doen dit eens in de vier jaar. In maart 2023 heeft bureau Ecorys onze maatschappelijke visitatie afgerond. De uitkomst levert voor ons herkenbare bevindingen en beelden op.

De commissie constateert dat we voortvarend aan de slag zijn gegaan met de aanbevelingen uit het vorige visitatierapport. Nadrukkelijk is aandacht besteed aan het betrekken van belanghebbenden en belanghouders bij onze visievorming. We hebben inzicht gegeven over de inzet van ons maatschappelijk vermogen en de maatschappelijke oriëntatie van de Raad van Commissarissen is versterkt.

We zijn tevreden met het positieve beeld dat wordt geschetst, ondanks bijzondere omstandigheden zoals de coronapandemie, sterk gestegen energieprijzen, bouwkosten en inflatie als gevolg van de oorlog in Oekraïne. Het opheffen van de gemeente Haaren maakt dat we sinds 2021 ook in de gemeenten Boxtel, Oisterwijk en Vught actief zijn. Deze omstandigheden maakten de samenwerking uitdagend.

In ons ondernemingsplan zetten we onder andere in op:

- versterken van onze rol als netwerkpartner (“de buitenwereld meer betrekken”)
- transparantie over en legitimatie van onze inzet
- centraler stellen van de professionaliteit van onze medewerkers in visievorming en uitvoering
- meer aandacht voor de belevingswereld van onze huurders (“het verschil maken”)
- meer zichtbaar en aanwezig zijn in de wijken

De visitatiecommissie stelt vast dat we daarin op de goede weg zijn en mooie resultaten hebben bereikt. We krijgen mooie scores op belangrijke volkshuisvestelijke onderwerpen als betaalbaarheid, beschikbaarheid, duurzaamheid en leefbaarheid. De visitatie over de periode 2019 tot en met 2022 leidt uiteindelijk tot de volgende resultaatscores:

Presteren naar Opgaven en Ambities	7,4	(2018: 7,3)
Presteren naar Vermogen	8,0	(2018: 7,0)
Presteren volgens Belanghebbenden	7,6	(2018: 7,3)
Governance van maatschappelijk presteren	7,7	(2018: 6,3)

Onze belangrijkste belanghouders waarderen bovengemiddeld de manier waarop we invulling geven aan de samenwerking en de openheid in communicatie en strategievorming. De commissie is positief over de wijze waarop we ons vermogen aanwenden voor de maatschappelijke doelen en ons daarover extern legitimeren. We zijn trots dat onze inzet en de flexibiliteit en veerkracht van onze medewerkers, ook in de coronaperiode, wordt gewaardeerd. De commissie constateert dat we ook ten aanzien van onze interne opgaven (“de basis op orde”) duidelijk slagen hebben gemaakt. De samenwerking en professionaliteit zijn toegenomen en de Governance-structuur en kwaliteit van intern toezicht zijn verbeterd.

Woonveste gaat aan de slag met de aandachtspunten en aanbevelingen die zijn verwoord in het rapport. De belangrijkste punten voor ons zijn:

- versnellen van de uitvoering op het gebied van verduurzamen en nieuwbouw
- blijven betrekken van overige belanghebbenden bij het bepalen van de (gezamenlijke) opgaven
- de communicatie over onze (maatschappelijke) opgaven, inzet en de uiteindelijke resultaten goed met elkaar verbinden
- in de toezichtsvisie van de RvC nadrukkelijk de verbinding maken tussen de (maatschappelijke) inzet van Woonveste in haar werkgebied en de toezichthoudende rol van de RvC

Samen met partners en onze medewerkers gaan we in de eerste helft van 2024 een nieuw Ondernemingsplan opstellen. Deze visitatie vormt onder andere daarvoor de opmaat. We danken medewerkers, belanghouders, belanghebbenden en de visitatiecommissie voor hun bijdrage aan deze visitatie.

Drunen, Maart 2023,

Eric van den Einden  
Directeur-bestuurder

Lambert Greven  
Voorzitter Raad van Commissarissen



## Bijlage 3: Geïnterviewde personen

### B3.1: Woonveste

Naam	Functie
De heer van den Einden	Directeur-bestuurder
Mevrouw Hoefnagel	Bestuurssecretaris
Mevrouw Gijsbers	Adviseur belanghouders
De heer Schoonus	Manager vastgoed en duurzaamheid
De heer van Eijck	Manager bedrijfsvoering
Mevrouw den Breejen	Manager wonen
Mevrouw van Beek	Lid OR/Controller
De heer Greven	Voorzitter RvC
De heer van Blokland	Lid RvC
De heer Willebrands	Lid RvC
Mevrouw van Rooij	Lid RvC
Mevrouw Beks	Lid RvC
Mevrouw Dijkstra	Lid OR – wijkregisseur
Mevrouw van Eeden	Lid OR – medewerker incasso
Mevrouw Zuiverloon	Lid OR – verhuurmakelaar
De heer Junggeburth	Lid OR – onderhoudsopzichter
De heer Huybregts	Lid OR – projectcoördinator vastgoed en duurzaamheid
Mevrouw Muskens	Beleidsadviseur
De heer van Nieuwburg	Medewerker financiële analyse en rapportage
Mevrouw Janssen	Coördinator I&A
Mevrouw van Leeuwen	Teamleider klant
Mevrouw Scholte	Wijkregisseur

Tabel B3.2: Belanghebbenden

Organisatie	Belanghebbende	Functie
<b>Gemeente(n)</b>		
Heusden	De heer Verbaan	Beleidsmedewerker
Heusden	De heer van der Poel	Ex-wethouder
Vught	Mevrouw Vos	Wethouder volkshuisvesting
Oisterwijk	De heer Logister	Wethouder ruimtelijke ontwikkeling en wonen
Oisterwijk	Mevrouw Dam	Beleidsmedewerker wonen
<b>Huurdersvertegenwoordiging</b>		
Huurdersvereniging Heusden	De heer Kivits	Voorzitter
Huurdersvereniging Heusden	Mevrouw van Esch	Secretaris
Huurdersvereniging Heusden	Mevrouw van Amelsfort	Bestuurslid
Huurdersvereniging Heusden	De heer Alosery	Bestuurslid
Huurdersvereniging Heusden	De heer Boersma	Bestuurslid
<b>Overige belanghebbenden</b>		
Amare	Mevrouw Kivits	Directeur-bestuurder
Amare	De heer Goossens	Teamcoördinator Wonen & Ambulant
Bijeen Heusden	Mevrouw Koning	Integraal manager
Prisma	De heer Krijgsman	Adviseur vastgoed
Mijzo	Mevrouw de Wee	Directeur-bestuurder
Mijzo	De heer van der Loos	Locatiemanager
Chapeau Woonkring Heusden	De heer Nelissen	Voorzitter
Charlotte van Beuningen	Mevrouw Beukeboom	Directeur-bestuurder
Community builder Oudheusden (Bijeen)	Mevrouw de Reu	Community manager
Community builder Vliedberg (Bijeen)	Mevrouw Jilesen	Community manager

## Bijlage 4: Onafhankelijkheidsverklaring Ecorys en visitatoren

### Onafhankelijkheidsverklaring Ecorys

Ecorys verklaart hierbij dat de visitatie van Woonveste in 2023 [jaartal] in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

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

Rotterdam, 15 november 2022

Maarten Nieland  
Principal consultant en coördinator maatschappelijke visitaties

### Onafhankelijkheidsverklaring voorzitter

Maarten Nieland verklaart hierbij dat de visitatie van Woonveste in 2023 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

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

Rotterdam, 15 november 2022

Maarten Nieland

### Onafhankelijkheidsverklaring secretaris

Rixt Bos verklaart hierbij dat de visitatie van Woonveste in 2023 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

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

Rotterdam, 15 november 2022

Rixt Bos

## Onafhankelijkheidsverklaring commissielid

Tim van Doorn verklaart hierbij dat de visitatie van Woonveste in 2023 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

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

Rotterdam, 15 november 2022

Tim van Doorn

## Bijlage 5: Curricula Vitae van de visitatoren

## Voorzitter

Maarten Nieland

## Naam, titel, voorletters:

Nieland, Drs., RA, M.

## Geboorteplaats en –datum:

Hilversum, 26 februari 1968

## Huidige functie:

Principal Consultant



## Onderwijs:

1994 – 1998 Postdoctoraal Registeraccountant, VU Amsterdam

1990 - 1994 Doctoraal Bedrijfseconomie, VU Amsterdam

## Loopbaan:

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

2012 – 2016 Senior Manager EY, branchgroep Woningcorporaties

2011 - 2011 Senior Manager Deloitte Real Estate

1994 - 2011 Principal Manager PwC

## Profielchets:

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

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

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

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

## Secretaris

Rixt Bos

### Naam, titel, voorletters:

Bos, MSc, R.A.

### Geboorteplaats en –datum:

Hengelo, 9 maart 1993

### Huidige functie:

Consultant



### Onderwijs:

2016 - 2017	Master Urban and Regional Planning, Universiteit van Amsterdam
2015 - 2016	Premaster Spatial, Transport, and Environmental Economics, Vrije Universiteit Amsterdam (7 maanden)
2012 - 2016	Bachelor Sociale Geografie en Planologie, Rijksuniversiteit Groningen
2014 - 2015	Minorvakken buitenland, Lunds Universitet in Zweden (5 maanden)
2005 - 2011	Atheneum, Montessori College Twente

### Loopbaan:

Sinds 2017	Consultant Regions and Cities, Ecorys
April - juni 2017	Afstudeerstagiaire Omgevingswet, Rho Adviseurs voor Leefruimte
Maart - juli 2016	Stagiaire Actieprogramma Slim Ruimtegebruik, Provincie Zuid-Holland

### Profielchets:

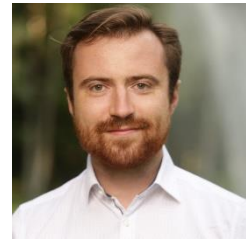
Rixt Bos MSc is projectleider voor deze visitatie. Rixt is gespecialiseerd in ruimtelijke vraagstukken en planologie. Recent heeft zij onderzoek gedaan naar de verantwoordelijkheden binnen lokale overheden rond de Omgevingswet in het kader van integraal werken.

Vanuit haar studie en werkervaring heeft Rixt kennis van en ervaring met het organiseren en uitvoeren van onderzoek naar vraagstukken waarin de uiteenlopende invalshoeken en belangen van stakeholders samenkomen. Ze heeft een brede interesse in ruimtelijke vraagstukken in het publieke domein, is analytisch sterk en is in staat om te verbinden.

Deze achtergrond en eigenschappen zet zij als consultant bij Ecorys in bij verscheidene onderzoeks- en adviesopdrachten. Rixt werkt voor woningcorporaties, lokale overheden, regio's en ministeries. Zij voert onder andere onderzoek uit met betrekking tot flexwonen, wooncoöperaties, en wonen & zorg.

## Commissielid

Tim van Doorn



### Naam, titel, voorletters:

Van Doorn, MSc., T.J.H.

### Geboorteplaats en –datum:

Roermond, 17 december 1996

### Huidige functie:

Junior consultant

### Onderwijs:

2020 - 2021	Master Finance, Tilburg University
2019 - 2020	Master Economics, Tilburg University
2015-2019	Bachelor Economics, Tilburg University

### Loopbaan:

Sinds december 2021 Junior Consultant Regions & Cities

### Profielchets:

Tim is als junior consultant werkzaam bij Ecorys. Hij heeft een bachelor en een master in de algemene economie (Economics) behaald, alsook een master in financiering (Finance), allen aan Tilburg University. Binnen Ecorys werkt Tim aan een breed pallet aan opdrachten. Op het gebied van wonen voerde hij een evaluatie uit naar woon coöperaties in de Gemeente Rotterdam, en is hij onderdeel van het visitatieteam.

Daarnaast houdt hij zich ook bezig met maatschappelijke kostenbatenanalyses, het maken van dashboards, business cases en andere financieel-economische vraagstukken zoals het adviseren en monitoren van grondexploitaties en werk- en kantorenlocaties. Ook werkte hij mee aan de Regionale Investeringsagenda (RIA) van de Regio Hart van Brabant waar grootschalige investeringen op het gebied van wonen, werken en natuur in beeld werden gebracht.



## Bijlage 6: Bronnenlijst

**Tabel 4.2: Bronnenlijst**

Geraadpleegde documentatie	
Ambities en Presteren naar Opgaven	Position paper Woonveste Prestatieafspraken gemeente Heusden, Haaren, Vught, Oisterwijk en Boxtel Ondernemingsplan Woonveste 2016-2020 & 2020-2024 Jaarverslagen 2018 tot en met 2021 Periodieke rapportages Portefeuilleplan 2021-2030 Medewerkersonderzoek Woonveste Convenant Langer en beter thuis wonen
Presteren volgens Belanghebbenden (PvB)	Documenten met opvattingen van belanghebbenden Verslagen van overleg met belanghebbenden Onderzoeken naar klanttevredenheid
Presteren naar Vermogen (PnV)	Oordeels-/beoordelingsbrieven Aw en WSW Aedesbenchmarkcentrum (ABC): kengetallen Jaarverslagen en jaarrekeningen Meerjarenbegrotingen en financiële meerjarenramingen Periodieke rapportages Managementdocumenten met betrekking tot financiële risicoanalyses en scenario's, financiële sturing, efficiency en visie op vermogensinzet
Governance van maatschappelijk presteren	Documenten met betrekking tot de PDCA-cyclus: ondernemingsplannen, jaarplannen en werk- of activiteitenplannen, periodieke rapportages en jaarverslagen Documenten met betrekking tot toezicht: toezicht visie, zelfevaluatie, jaarverslagen en relevante notulen van RvC-vergaderingen

## Bijlage 7: Prestatietabel

### Thema 1: Betaalbaarheid

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p><b>Huurprijsbeleid</b></p> <p>In de prestatieafspraken is afgesproken dat betaalbaarheid het uitgangspunt is bij het huurprijsbeleid. Ook is afgesproken dat het Sociaal Huurakkoord richtinggevend is in het huurbeleid van Woonveste, en dat Woonveste een huurbeleid volgt waarbij de huurverhoging gemiddeld niet hoger zal zijn dan de inflatie. Waar nodig kan huurbevrozing of huurverlaging worden geboden.</p> <p><i>Bronnen:</i>  <i>Prestatieafspraken Heusden 2022, 2021, 2020, 2019</i>  <i>Prestatieafspraken Vught 2022</i>  <i>Prestatieafspraken Haaren 2019</i></p>	<p>Woonveste voert jaarlijks beleid dat ruim past binnen de toegestane huurverhogingen voor DAEB-woningen, en waarbij betaalbaarheid het uitgangspunt is. Woonveste stuurt hierop door aan woningen een huurprijsklasse (basishuur) toe te kennen, gebaseerd op de jaarlijkse beschikbaarheid van betaalbare woningen. Deze gelden voor nieuwe huurders. De huurprijs van zittende huurders stijgt mee met de generieke gematigde huurverhoging. Waar nodig wordt maatwerk geleverd.</p> <p>Jaarlijks wordt getoetst of deze aanpak aansluit bij de vraag van woningzoekenden. Indien dit niet het geval is, stuurt zij de huurprijsopbouw bij.</p> <p>Jaarlijkse prestaties van Woonveste ten aanzien van de huurverhogingen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• In 2022 zijn de huurprijzen voor sociale huurwoningen verhoogd met 1,9%, waarbij is afgetopt op de subsidiabele huurtoeslaggrens. Er is een inkomensafhankelijke huurverhoging toegepast voor de hoogste inkomenscategorie (niet de middeninkomens). De extra opbrengst daarvan is gebruikt om de huurverhoging van de overige sociale woningen lager te houden dan inflatie (2,3%). De vrije sectorwoningen zijn verhoogd met 2,3%.</li> <li>• In 2021 hebben alleen huurders van geliberaliseerde woningen huurverhoging gekregen, met een percentage van 1,4% gebaseerd op inflatie;</li> <li>• In 2020 is de huurprijs voor woningen met een huurprijs onder de streefhuur verhoogd met maximaal 2,6% voor alle woningen.</li> <li>• In 2019 is de huurprijs voor sociale huurwoningen met een huurprijs onder de streefhuur verhoogd met maximaal 1,6%. Voor geliberaliseerde huurwoningen met een huurprijs onder de streefhuur was dit 4,6%.</li> </ul> <p>Daarnaast heeft Woonveste in 2021 een huurverlaging doorgevoerd voor 641 huurders, conform de Wet Eenmalige Huurverlaging Huurders. In 2022, 2020 en 2019 is (respectievelijk) op aanvraag de huur verlaagd of bevroren voor 24, 40 en 10 huurders.</p> <p><i>Bronnen:</i>  <i>Jaarverslag Woonveste 2021, 2020, 2019</i></p>	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	<p><i>Gesprek Woonveste</i></p> <p><b>De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe, vanwege het voldoen aan de prestatieafspraken en de sturing op basishuren op basis van beschikbaarheid die zij in hun huurprijsbeleid hebben verwerkt.</b></p>	
<p><b>Incassobeleid en schuldhulpverlening</b></p> <p>In de prestatieafspraken is afgesproken dat Woonveste zich samen met gemeenten (Haaren, Heusden, Oisterwijk en Boxtel) inzet op het gebied van schuldhulpverlening en preventie van schulden. Daarbij worden samenwerkingen met andere partijen voortgezet.</p> <p><i>Bronnen:</i>  <i>Prestatieafspraken Heusden 2022, 2021, 2019</i>  <i>Prestatieafspraken Boxtel 2021</i>  <i>Prestatieafspraken Oisterwijk 2022</i>  <i>Prestatieafspraken Haaren 2021</i></p>	<p>Woonveste zet in op het beperken van huurachterstanden en voorkomen van huisuitzetting op grond van huurschuld. Middels het programma 'Vroeg erop af Heusden' blijft Woonveste samenwerken met gemeente (samenwerkingsverband Bijeen), Kredietbank en Farent om in geval van woonlasten- en schuldenproblematiek er zo vroeg mogelijk bij te zijn. Dit samenwerkingsverband vindt plaats conform het convenant Vroegsignalering.</p> <p>Hiervoor is een concreet stappenplan geformuleerd, waarin verantwoordelijkheden bij alle partijen duidelijk zijn afgebakend. Los van dit stappenplan en deze samenwerkingen roept Woonveste haar huurders doormiddel van o.a. persoonlijk contact. Wanneer deze problematiek zich voordoet, worden afspraken gemaakt over betalingsregelingen en wordt begeleiding aangeboden. Indien nodig wordt overgegaan tot (tijdelijke) huurverlaging of maatwerk.</p> <p>De huurachterstand van huurders bij Woonveste is beperkt, maar loopt op over de afgelopen jaren, o.a. als gevolg van de corona lockdowns (in 2020-2021) en de hoge inflatie/ stijgende energielasten (in 2022):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2022: 0,93%</li> <li>• 2021: 0,68%</li> <li>• 2020: 0,53%</li> <li>• 2019: 0,28%</li> </ul> <p>Woonveste voert slechts een beperkt aantal van de aanzeggingen tot huisuitzetting uit. Voordat deze zich voltrekken worden aanvullende stappen ondernomen om huisuitzetting te voorkomen. Huisuitzettingen komen vrijwel nooit door alleen een huurachterstand. In vrijwel alle gevallen is er sprake van een andere of extra reden waardoor een huisuitzetting plaats vindt (bijvoorbeeld overlast, hennepvondst, onderhuur/woonfraude).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2021: 3 uitzettingen (5 aangezegd)</li> <li>• 2020: 2 uitzettingen (13 aangezegd)</li> <li>• 2019: 3 uitzettingen (14 aangezegd)</li> </ul> <p><i>Bronnen:</i>  <i>Jaarverslag Woonveste 2021, 2020, 2019</i></p>	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	<p><i>Gesprek Woonveste</i></p> <p><b>De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe, vanwege het voldoen aan de prestatieafspraken en de persoonlijke en concrete behandeling van schuldenproblematiek.</b></p>	
<b>Voorlichting woonlasten</b>		
<p>In de prestatieafspraken is afgesproken dat Woonveste zich samen met de gemeente Heusden, in het kader van beheersbare woonlasten, inzet voor voorlichting aan bewoners.</p> <p><i>Bronnen:</i> <i>Prestatieafspraken Heusden 2022</i></p>	<p>Woonveste geeft op verschillende wijzen invulling aan deze prestatieafspraken. Zo geven zij voorlichting aan nieuwe huurders over hoe zij hun woning het beste kunnen verwarmen en hoe nieuwe technieken zoals het WTW-systeem werken. Daarnaast wordt aandacht besteedt aan (tips betreft) verduurzaming in het huurdersblad Woonvenster. Ook worden huurders verwezen naar gemeentelijke initiatieven, zoals: 'Energiehulp aan huis' en organisatie Klimaatroute.</p> <p><i>Bronnen:</i> <i>Gesprek Woonveste</i></p> <p><b>De visitatiecommissie kent één pluspunt toe vanwege het voldoen aan de prestatieafspraken.</b></p>	7
<p><b>Beoordeling visitatiecommissie</b></p> <p>De visitatiecommissie beoordeelt de inzet van Woonveste op het thema betaalbaarheid als goed. Woonveste hanteert een huurprijsbeleid waarin betaalbaarheid centraal staat en maatwerk mogelijk is. Daarnaast hebben zij een persoonlijke en effectieve aanpak betreft het helpen van huurders met schuldenproblematiek.</p>		
<b>Gemiddelde beoordeling</b>		<b>7.7</b>

## Thema 2: Beschikbaarheid

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<b>Toewijzing primaire doelgroep</b>		
<p>In de prestatieafspraken is opgenomen dat Woonveste zorgt dat huishoudens met recht op huurtoeslag een woning krijgen toegewezen tot de aftoppingsgrens. Tenminste 95% van de huurtoeslaggerechtigden krijgt bij verhuur van een vrijkomende woning een betaalbare woning toegewezen. Daarnaast wordt minimaal 90% van de sociale huurwoningen (€ 720,41) verhuurd aan primaire doelgroep (inkomen tot €38.035).</p> <p><i>Bronnen:</i> <i>Prestatieafspraken Heusden 2022, 2021</i> <i>Prestatieafspraken Oisterwijk 2021</i></p>	<p>Woonveste voldoet jaarlijks ruim aan de norm van 95% van passend toewijzen.</p> <p>Jaarlijks aandeel passend toegewezen door Woonveste:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2022: 99,4%</li> <li>• 2021: 99,6%</li> <li>• 2020: 98,1%</li> <li>• 2019: 99,0%</li> </ul> <p><i>Bronnen:</i> <i>Jaarverslag Woonveste 2021, 2020, 2019</i> <i>Gesprek Woonveste</i></p> <p><b>De visitatiecommissie kent één pluspunt toe vanwege het voldoen aan de prestatieafspraken.</b></p>	7
<b>Woningvoorraad</b>		

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>In de prestatieafspraken is afgesproken dat Woonveste op termijn streeft naar een eigen woningvoorraad met een verhouding van grofweg 85% DAEB en 15% niet-DAEB. Deze doelstelling is gebaseerd op absolute aantallen uit de prestatieafspraken uit 2019 en hangt samen met procentuele groei en afname door de geplande nieuwbouw sociaal en mutaties.</p> <p>In 2021 werd een nieuw portefeuilleplan 2021-2030 opgesteld met de gemeente Heusden. Er wordt toegewerkt naar een verhouding sociale huur 95%, geliberaliseerd 5% in 2030 De jaarlijks beschikbare woningvoorraad (o.b.v. mutatie en nieuwbouw) sluit aan op de gewenste verhouding. Die wordt jaarlijks gemeten en vergeleken met de verhouding binnen marktvraag (via de Strategische Analyse). Dat kan dus verschuiven. Het Portefeuilleplan 2021 – 2030 stuurt op een totale portefeuilleomvang van 6.000 - 6.100 woningen DAEB en niet- DAEB samen.</p> <p><i>Bronnen:</i>  <i>Prestatieafspraken Heusden 2020, 2019</i>  <i>Portefeuilleplan 2021-2030</i></p>	<p>De verhouding tussen DAEB en niet-DAEB woningen waar Woonveste naar streeft in de prestatieafspraken tot 2020 komt overeen met de gerealiseerde verhouding. De sociale woningvoorraad van Woonveste is de afgelopen jaren licht toegenomen, terwijl Woonveste haar aandeel geliberaliseerd vastgoed heeft verkleind. Ook is Woonveste goed op weg betreft de doelstelling van 95% sociaal aanbod in 2030. Een tussenrapportage laat zien dat 94% van het beschikbaar aanbod is verhuurd in het sociale segment.</p> <p>Aantal DAEB-woningen van Woonveste totaal, per jaar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2022: 4.807 (86%)</li> <li>• 2021: 4.741 (86%)</li> <li>• 2020: 4.729 (86%)</li> <li>• 2019: 4.696 (85%)</li> </ul> <p>Aantal niet-DAEB-woningen van Woonveste totaal, per jaar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2022: 757 (14%)</li> <li>• 2021: 780 (14%)</li> <li>• 2020: 793 (14%)</li> <li>• 2019: 800 (15%)</li> </ul> <p>Het overgrote deel van deze woningen ligt in Heusden, waar in 2022 4091 DAEB-woningen en 661 niet-DAEB-woningen.</p> <p><i>Bronnen:</i>  <i>Jaarverslag Woonveste 2021</i>  <i>Gesprek Woonveste</i></p> <p><b>De visitatiecommissie kent één pluspunt toe vanwege het voldoen aan de prestatieafpraak.</b></p>	7
<p><b>Nieuwbouw</b></p> <p>In de prestatieafspraken is afgesproken dat Woonveste bijdraagt aan de woningopgave door nieuwbouw te realiseren. Met het vorige College in de gemeente Heusden is aanvankelijk ingezet op circa 300 sociale huurwoningen in de periode 2018 t/m 2022.</p> <p>Met het nieuwe College is in 2022 in verlengde van Woonveste 's Portefeuilleplan en de actuele Woonvisie nieuwe doelen in de Prestatieafspraken geformuleerd over de nieuwbouwprogrammering. Dit betekent voor de periode 2022 t/m 2030 circa 600 sociale huurwoningen (25% van het gemeentelijke nieuwbouwprogramma). Met een accent op de eerste periode (2022 t/m 2025 ca. 400 woningen).</p>	<p>Woonveste heeft over de afgelopen vier jaar gemiddeld 60 woningen per jaar gerealiseerd, conform de doelstelling van 300 woningen over 5 jaar. Concreet gaat dit om de volgende aantallen nieuwbouwwoningen per gemeente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Heusden: 212 (inclusief 18 appartementen t.b.v Woonkring Chapeau)</li> <li>• Vught: 14 woningen</li> <li>• Oisterwijk: 14 woningen</li> </ul> <p>In 2021 heeft Woonveste samen met gemeente Heusden ingezet op het vastleggen van (gemeentelijke) locaties voor sociale huurwoningen. In 2023 wordt verwacht circa 62 woningen op te kunnen leveren (waarvan 7 in Oisterwijk) en in 2025 circa 155 woningen</p>	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>In de drie overige gemeenten heeft Woonveste geen concrete afspraken omtrent nieuwbouw, gezien de beperkte aanwezigheid in deze gemeenten en het feit dat zij nieuw gevormd zijn. Specifiek in Oisterwijk is dit geregeld via een vrijstelling, omdat deze gemeente in de woningmarktregio Hart van Brabant ligt. Na het afronden van project Beekdal zal hier niet meer gebouwd worden door Woonveste.</p> <p><i>Bronnen:</i>  <i>Prestatieafspraken Heusden 2022, 2021</i>  <i>Prestatieafspraken Vught 2022</i>  <i>Prestatieafspraken Boxtel 2022</i>  <i>Prestatieafspraken Haaren 2020, 2019</i>  <i>Gesprek Woonveste</i></p>	<p>(waarvan 12 in Vught). De zorg zit in het tempo waarin de nieuwbouw gerealiseerd kan worden via harde plancapaciteit. Medio 2022 is dan ook ingezet om samen met de regio en gemeente(n) op flexwonen om dit tempo te gaan versnellen</p> <p>Samen met het reeds in het portefeuilleplan opgenomen besluit om tot en met 2030 beperkt te slopen (22 woningen), te verkopen (ca 20) en minder woningen om te zetten naar het duurdere middensegment, betekent dit dat de bruto nieuwbouwproductie tot een hoge netto toevoeging leidt.</p> <p><i>Bronnen:</i>  <i>Gesprek Woonveste</i></p> <p><b>De visitatiecommissie kent één pluspunt toe vanwege het voldoen aan de prestatieafpraak.</b></p>	
<p><b>Alternatieve locatie</b></p>		
<p>In de prestatieafspraken is afgesproken dat Woonveste samen met de gemeente Heusden de mogelijkheden verkent van het realiseren van woningen in alternatieve locaties. Een mogelijk voorbeeld hiervan betreft het ombouwen van de vrijkomende schoolgebouwen in Drunen naar sociale huurwoningen, of het realiseren van sociale huurwoningen op de plek van de vrijkomende schoolgebouwen in Drunen.</p> <p><i>Bronnen:</i>  <i>Prestatieafspraken Heusden 2022</i></p>	<p>Woonveste en de gemeente kijken samen naar maatschappelijke gebouwen (zoals scholen). Zo heeft Woonveste een voormalige apotheek aangekocht, wat wordt omgebouwd tot appartementen. Een ander voorbeeld is het politiebureau in Drunen. Met de gemeente en de politie zijn overleggen in de weer over het eventueel overnemen van de locatie als de politie gaat verhuizen.</p> <p><i>Bronnen:</i>  <i>Gesprek Woonveste</i></p> <p><b>De visitatiecommissie kent één pluspunt toe vanwege het voldoen aan de prestatieafpraak.</b></p>	7
<p><b>Slaagkansen woningzoekenden</b></p>		
<p>In de prestatieafspraken is afgesproken dat Woonveste actief beleid voert om de slaagkansen van (Heusdense) woningzoekenden minimaal op het regionaal gemiddelde te krijgen.</p> <p>In de prestatieafspraken is afgesproken dat Woonveste deelneemt aan regionale werkgroep(en) WoonService Regionaal, om inzicht te vergroten en van andere partijen te leren. Ook worden de effecten van WoonService gemonitord en geëvalueerd.</p> <p>In de prestatieafspraken is ook afgesproken dat Woonveste samen met 9 andere corporaties toewerkt naar een regionaal woonruimtevindingsysteem in Noordoost Brabant.</p>	<p>De slaagkans anno 2021 voor een Heusdenaar (16,1%) ligt onder het regionaal gemiddelde (18,5%). Vooral in Vlijmen blijkt de slaagkans voor het vinden van een woning laag te liggen.</p> <p>Woonveste heeft zich wel ingezet om de slaagkans van woningzoekenden te vergroten en behouden. Het gros van de vrijkomende woningen van Woonveste wordt geadverteerd via WoonService Regionaal. Toewijzing van woningen gebeurt op basis van inschrijftijd van de woningzoekenden (aanbodmodel). De slaagkansen van woningzoekende worden gemonitord aan de hand van de Regionale Woningmarktmonitor, welke meerdere indicatoren die inzicht geven in het functioneren van de woningmarkt (vraag – aanbod) bevat.</p>	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p><i>Bronnen:</i>  <i>Prestatieafspraken Heusden 2022, 2020</i>  <i>Prestatieafspraken Vught 2022</i>  <i>Prestatieafspraken Haaren 2020</i></p>	<p>In de gemeente Heusden zijn in de politiek kritische vragen gesteld over effecten van regionalisering en de slaagkansen van de eigen inwoners. Woonveste monitort dit periodiek en rapporteert daarover richting de gemeente. In dit kader is onder meer een evaluatie uitgevoerd naar de toewijzing in de gemeente Heusden. Ook is een pilot toewijzing via loting uitgevoerd. Uit deze pilot bleek dat loting een instrument is om woningzoekenden met een korte inschrijfduur meer kans te geven op de sociale huurmarkt. Echter is in overleg huurdersvereniging besloten om deze pilot niet door te zetten.</p> <p>Samen met corporaties actief in de woningmarktregio Noordoost-Brabant wil Woonveste komen tot één nieuw en breder regionaal woonruimtevindingsysteem. Zo kunnen woningzoekenden beter worden geholpen bij het vinden van een passende woning. Daarnaast versterkt dit de samenwerking tussen corporaties en sluit het tevens aan op de landelijke trend tot meer regionale samenwerking. Dit doen zij samen met de Huurdersvereniging en gemeenten. Het jaar 2022 is hiertoe gebruikt als voorbereidingsfase. In 2023 start de ontwikkeling van het gezamenlijke woonruimtevindingsysteem.</p> <p><i>Bronnen:</i>  <i>Jaarverslag Woonveste 2021, 2020, 2019</i>  <i>Gesprek Woonveste</i></p> <p><b>De visitatiecommissie kent één pluspunt toe vanwege het voldoen aan de prestatieafpraak.</b></p>	
<p><b>Alternatieve woonvormen</b></p>		
<p>In de prestatieafspraken is afgesproken dat Woonveste de mogelijkheden onderzoekt voor het realiseren van nieuwe woonvormen. Denk hierbij aan tijdelijke woningen of woningdelen. Deze kunnen als oplossing dienen voor specifieke vragen van woningzoekenden.</p> <p><i>Bronnen:</i>  <i>Prestatieafspraken Heusden 2022, 2020</i>  <i>Prestatieafspraken Vught 2022</i></p>	<p>Woonveste is in 2020 gestart met een pilotproject betreft een woonvorm voor spoedzoekers, samen de gemeente Heusden. Er waren ver uitgewerkte plannen voor 19 eenheden op locatie "Hoge Heide" in Vlijmen. Het plan is door de gemeenteraad terug verwezen naar de tekentafel. Op dit moment ligt er een nieuw plan voor de realisatie van 24 wooneenheden, wat door de gemeente wordt heroverwogen.</p> <p><i>Bronnen:</i>  <i>Jaarverslag Woonveste 2021, 2020, 2019</i>  <i>Gesprek Woonveste</i></p> <p><b>De visitatiecommissie kent één pluspunt toe vanwege het voldoen aan de prestatieafpraak.</b></p>	7
<p><b>Beoordeling visitatiecommissie</b></p>		

Opgaven	Prestaties	Cijfer
De visitatiecommissie beoordeelt de inzet van Woonveste op het gebied van beschikbaarheid als ruim voldoende. Woonveste heeft ondanks de coronaperiode op hoofdlijnen voldaan aan de prestatieafspraken rondom nieuwbouw. Daarnaast hebben zij zich ingezet om gebruik te maken alternatieve locaties voor het realiseren van woningen.		
<b>Gemiddelde beoordeling</b>		<b>7.0</b>

### Thema 3: Duurzaamheid en kwaliteit van de woningvoorraad

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<b>Verduurzaming</b>		
<p>In de prestatieafspraken is afgesproken dat Woonveste ernaar streeft dat de totale voorraad sociale huurwoningen in Heusden en (voorheen) Haaren, exclusief de woningen die voor verbetering, verkoop of sloop binnen 5 jaar gelabeld zijn, in 2021 gemiddeld energielabel B (1,40) hebben. Nieuwbouwwoningen worden zoveel als mogelijk NOM (nul op de meter) opgeleverd.</p> <p>Daarnaast worden huurders continu betrokken bij de afweging van en investeringen in energiebesparende maatregelen.</p> <p>Concreet zijn in de afspraken de volgende aantallen te verduurzamen woningen per gemeente opgenomen:</p> <p><b>Gemeente Heusden</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2020: Plan om te beginnen met 147 woningen en 333 woningen af te ronden.</li> <li>• 2022: 99 woningen</li> <li>• 2023: 269 woningen</li> <li>• 2024: 281 woningen</li> <li>• 2025: 59 woningen</li> </ul> <p><b>Gemeente Vught</b></p> <p>Woonveste verduurzaamt tot en met 2030 126 woningen naar label A of beter in de gemeente Vught.</p> <p><b>Gemeente Boxtel</b></p> <p>Woonveste voert energiebesparende maatregelen uit in de kern Esch, in overeenstemming met het CO2-koersplan.</p> <p><b>Oisterwijk</b></p> <p>Tot en met 2024 staan er geen woningen op de planning om te verduurzamen in gemeente Oisterwijk.</p> <p><i>Bronnen:</i>  <i>Prestatieafspraken Heusden 2022, 2021, 2020</i>  <i>Prestatieafspraken Vught 2022</i></p>	<p>De gemiddelde energie-index van Woonveste is als volgt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2022: Het aandeel woningen met een EFG label is door dataverbetering in 2022 afgenomen van 15% naar 10%. Het gemiddelde label ligt naar inschatting rond B;</li> <li>• 2021: Onbekend door verandering van methode;</li> <li>• 2020: 1,46 (label C);</li> <li>• 2019: 1,47 (label C).</li> </ul> <p>Woonveste heeft een CO2-koersplan opgesteld om de doelstelling CO2-neutraal in 2050 te bereiken. Hierin is de keuze gemaakt om eerst de warmtevraag te reduceren door het isoleren van woningen (stap 1). Deze eerste stap zorgt wel voor een energielabel-verbetering, maar slechts voor een beperkte CO2-reductie. Een grotere CO2-reductie wordt behaald bij de tweede stap: het vervangen van de installaties van de woningen door CO2-neutrale installaties (stap 2). Woonveste gaat tot en met 2050 zo'n 8 miljoen per jaar investeren in CO2-reductie. Daarnaast worden nieuwbouwwoningen NOM opgeleverd.</p> <p>In 2021 zijn 395 woningen CO2-neutraal en is stap 1 voor 103 aanvullende woningen uitgevoerd. In 2030 zullen deze aantallen respectievelijk 1140 en 1278 zijn, wat inhoudt dat stap 1 voor 1920 woningen en stap 2 voor 745 woningen wordt uitgevoerd.</p> <p>In 2022 heeft Woonveste een procesevaluatie van het duurzaamheidsbeleid uitgevoerd. Aanleidingen hiervoor waren de ontwikkelingen rondom Nationale prestatieafspraken, regelgeving, energie-armoede, de behoefte aan heroverweging van het beleidsstandpunt inzake zonnepanelen en de kansen die gezien werden om (interne) werkwijzen te optimaliseren. Adviesbureau Atrivé heeft middels gesprekken en documentenanalyse faal- en succesfactoren van het huidige CO2-koersplan in beeld gebracht en een stappenplan voor duurzaamheidssturing opgeleverd. Dit plan is eind</p>	8



Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p><i>Prestatieafspraken Boxtel 2022</i> <i>Prestatieafspraken Haaren 2020</i></p> <p>Tevens is in de prestatieafspraken is opgenomen dat Woonveste een visie ontwikkelt op zonnepanelen.</p> <p>In Oisterwijk plaatst Woonveste in de bestaande woningvoorraad geen zonnepanelen. Wel kunhuurders een ZAV (= Zelf Aangebrachte Verandering)-aanvraag indienen tot het plaatsen van zonnepanelen.</p> <p><i>Bronnen:</i> <i>Prestatieafspraken Heusden 2020, 2019</i> <i>Prestatieafspraken Oisterwijk 2022, 2021</i> <i>Prestatieafspraken Haaren 2020</i></p>	<p>augustus 2022 gepresenteerd aan bestuurder en MT, Assetteam en de RvC. Vanaf september 2022 wordt hier middels integrale werkwijze uitvoering aan gegeven.</p> <p>Resultaten van dit stappenplan in 2022 zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• een herijkte duurzaamheidsvisie;</li> <li>• de verbetering van benodigde onderliggende data, zoals de energielabels, inzicht in werkelijke energieverbruiken en energie-armoede, afstemming met gemeenten en Enexis over energietransitie;</li> <li>• herijkte doelstellingen en ambities van Woonveste;</li> <li>• scenario's van routes naar CO2-neutraal;</li> <li>• implementatieplan integratie van verduurzaming in assetmanagement (IVAM). Het AM-team wordt daarmee versterkt met een programmamanager duurzaamheid en een reeks aan programma's zal worden uitgerold. Het plan is goedgekeurd door MT eind 2022 en wordt nu uitgevoerd in 2023.</li> </ul> <p>Woonveste stelde een herijkte duurzaamheidsvisie op in 2022, waarin zonnepanelen zijn opgenomen en nadrukkelijk benoemd als in te zetten maatregel. Het doel van deze duurzaamheidsvisie is om te komen tot een CO2-neutrale voorraad, met aandacht voor de woonlasten van bewoners.</p> <p><i>Bronnen:</i> <i>Jaarverslag Woonveste 2021, 2020, 2019</i> <i>Gesprek Woonveste</i></p> <p><b>De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe vanwege het voldoen aan de prestatieafpraak en de uitgebreide en ambitieuze duurzaamheidsplannen die zij hebben opgesteld.</b></p>	
<p><b>Warmtevisie</b></p> <p>In de prestatieafspraken is opgenomen dat Woonveste bijdraagt bij aan de Warmte-transitievisie voor hun woningen in de gemeente Boxtel, de kern Haaren, Oisterwijk en Helvoirt.</p> <p>Daarnaast nemen Woonveste en de gemeente Heusden het initiatief om kleinschalige projecten op te starten die bijdragen aan de duurzaamheidsdoelstellingen uit de transitie visie warmte.</p> <p><i>Bronnen:</i> <i>Prestatieafspraken Heusden 2022, 2020</i> <i>Prestatieafspraken Boxtel 2021</i> <i>Prestatieafspraken Oisterwijk 2021</i></p>	<p>Woonveste heeft een bijdrage geleverd aan de transitievisies van alle gemeenten waarin zij werkzaam zijn. Vooral in Heusden waren zij actief in het opstellen van de Transitievisie Warmte. Ook hielpen zij mee aan de ontwikkeling van de regionale energie- en klimaatstrategie (REKS).</p> <p><i>Bronnen:</i> <i>Jaarverslag Woonveste 2021</i></p> <p><b>De visitatiecommissie kent één pluspunt toe vanwege het voldoen aan de prestatieafpraak.</b></p>	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<b>Voorlichting energiebesparing</b>		
<p>In de prestatieafspraken is afgesproken dat Woonveste zich inzet voor instructie en voorlichting over energiebesparend gedrag voor huurders in de gemeente Vught, Haaren, Boxtel, Oisterwijk en Heusden. Specifiek in gemeente Heusden stelt Woonveste uiterlijk in 2022 Q1 een plan van aanpak op ten behoeve van energiebesparend gedrag van huurders op.</p> <p><i>Bronnen:</i>  <i>Prestatieafspraken Heusden 2022</i>  <i>Prestatieafspraken Vught 2022</i>  <i>Prestatieafspraken Boxtel 2022</i>  <i>Prestatieafspraken Oisterwijk 2022, 2021</i>  <i>Prestatieafspraken Haaren 2021</i></p>	<p>Conform de prestatieafspraken zet Woonveste zich in voor de voorlichting van hun huurders over energiebesparend gedrag. Zo hebben de buurtbeheerders kennismakingsgesprekken met nieuwe bewoners waarbij zij informatie geven over energie besparing door gedragsaanpassingen en maatregelen toe te passen in huis. Ook heeft Woonveste zich aangesloten als signalerende organisatie bij 'Energiehulp aan huis', die via de gemeente operationeel is in Heusden en Boxtel. Zij geven energieadvies aan huis en installeren kleine energiebesparende voorzieningen.</p> <p><i>Bronnen:</i>  <i>Gesprek Woonveste</i></p> <p><b>De visitatiecommissie kent één pluspunt toe vanwege het voldoen aan de prestatieafpraak.</b></p>	
<b>Asbest</b>		
<p>In de prestatieafspraken is afgesproken dat Woonveste vrijkomende huurwoningen met een bouwjaar voor 1994 inspecteert op asbest. Indien asbest wordt aangetroffen, wordt bepaald welke maatregelen (sanering) moeten worden getroffen.</p> <p><i>Bronnen:</i>  <i>Prestatieafspraken Heusden 2019</i></p>	<p>Woonveste laat alle vrijkomende woningen (of de woningen waarbij planmatig onderhoud wordt uitgevoerd) met een bouwjaar voor 1994 door een externe partij inventariseren. Dit is in overeenstemming met de prestatieafpraak. In de visitatieperiode zijn er circa 800 woningen geïnventariseerd. Dit voor een bedrag van ongeveer €420.000,-.</p> <p>In de periode 2019-2022 zijn er 127 saneringen uitgevoerd. Dit heeft zo'n €215.000,- gekost.</p> <p><i>Bronnen:</i>  <i>Gesprek Woonveste</i></p> <p><b>De visitatiecommissie kent één pluspunt toe vanwege het voldoen aan de prestatieafpraak.</b></p>	7
<b>Beoordeling visitatiecommissie</b>		
<p>De visitatiecommissie beoordeelt de inzet van Woonveste op het gebied van duurzaamheid en kwaliteit van de woningvoorraad met een ruim voldoende. Woonveste voldoet aan de prestatieafspraken op het gebied van woningkwaliteit en heeft een complete en ambitieuze toekomstvisie betreft verduurzaming.</p>		
<b>Gemiddelde beoordeling</b>		<b>7.3</b>

#### Thema 4: Bijzondere doelgroepen

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<b>Toewijzing bijzondere doelgroepen</b>		

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>In de prestatieafspraken is opgenomen dat Woonveste maximaal 15% van de vrijkomende woningen bemiddeld aan bijzondere doelgroepen (vergunninghouders, cliënten met zorg (uitstroom uit zorg via de regionale matchingstafel Weer Thuis) en urgenten). Als dit percentage niet toereikend blijkt gaan Woonveste en gemeente in overleg. Tot 2021 was de afspraak 10% bijzondere doelgroepen, maar in overleg met de gemeente is dit verhoogd naar 15%.</p> <p>Woonveste heeft met de gemeente Heusden nauw contact over de huisvesting van de mensen met een urgentieverklaring, vergunninghouders en uitstroom uit zorg (regionale matchingstafel Weer Thuis). Dit betekent onder andere dat Woonveste een actieve bijdrage levert aan de realisatie van de taakstelling status (vergunning) houders, en woningen beschikbaar stelt ten behoeve van de taakstelling van de gemeente. Voor de uitstroom uit beschermd wonen is afgesproken dat Woonveste de cliënten vanuit de regionale matchingstafel Weer Thuis huisvest, terwijl de gemeente zorgt voor begeleiding. Voor 2022 werd uitgegaan van maximaal 11 personen via de matchingstafel. Voor de start van de regionale matchingstafel (begin 2022) waren er met de gemeente Heusden lokale contingent afspraken over de uitstroom vanuit zorg met een maximum van 11 personen per jaar.</p> <p>In de andere gemeenten wordt in samenwerking met de gemeente en andere corporaties op basis van de taakstelling afspraken gemaakt over evenredige verdeling. Gezien de beperkte hoeveelheid mutaties in de kernen Helvoirt, Haaren en Esch is de bijdrage aan de huisvesting van bijzondere doelgroepen in de gemeenten Vught, Oisterwijk en Boxtel beperkt. Wel wordt een gedeelte van de vrijgekomen woningen aan bijzondere doelgroepen toegewezen. Zo is voor Esch (Boxtel) samen met gemeente Boxtel en woningcorporatie JOOST afgesproken dat Woonveste per jaar maximaal 2 woningen labelt voor bijzondere doelgroepen, gezien de zeer beperkte omvang van het bezit. Woonveste faciliteert bijvoorbeeld voor jongeren onder de 23 jaar dat zij voorrang krijgen bij woningen onder de kwaliteitskorting grens, meer specifiek de goedkopere vrijkomende woningen in de kern Haaren.</p> <p><i>Bronnen:</i>  <i>Prestatieafspraken Heusden 2022, 2021, 2020</i>  <i>Prestatieafspraken Vught 2022</i>  <i>Prestatieafspraken Boxtel 2022, 2021</i></p>	<p>Woonveste bemiddelt woningen direct ten behoeve van de huisvesting van bijzondere doelgroepen, naast het verhuren via het aanbodmodel. Elk jaar zijn zij onder de maximale grens van toewijzing (10% voor 2021 en sindsdien 15%) gebleven. Het aantal bemiddelingen per jaar is hieronder weergegeven:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2022: 31</li> <li>• 2021: 36</li> <li>• 2020: 30</li> <li>• 2019: 12</li> </ul> <p>Mede door de bijdrage van Woonveste is de taakstelling in gemeente Heusden jaarlijks behaald, op enkele personen na in 2020. In de andere gemeenten heeft Woonveste in 2021 haar bijdrage naar rato geleverd. In 2019 is de taakstelling in gemeente Haaren niet gehaald op 8 personen. Ook neemt Woonveste deel aan de regionale matchingstafel Weer Thuis, waardoor in 2022 reeds mensen gehuisvest zijn.</p> <p>Onderstaande overzichten bieden inzicht in de statushouders die door Woonveste zijn gehuisvest.</p> <p><b>Heusden</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2022: 15</li> <li>• 2021: 16</li> <li>• 2020: 11</li> <li>• 2019: 6</li> </ul> <p><b>Boxtel</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2022: 0</li> <li>• 2021: 1</li> </ul> <p><b>Oisterwijk</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2022: 0</li> <li>• 2021: 1</li> </ul> <p><b>Vught</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2022: 1</li> <li>• 2021: 1</li> </ul> <p><b>Haaren</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2020: 4</li> <li>• 2019: 2</li> </ul> <p><i>Bronnen:</i>  <i>Jaarverslag Woonveste 2021, 2020, 2019</i>  <i>Gesprek Woonveste</i></p>	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p><i>Prestatieafspraken Oisterwijk 2022</i> <i>Prestatieafspraken Haaren 2021, 2020</i></p>	<p><b>De visitatiecommissie kent één pluspunt toe vanwege het voldoen aan de prestatieafpraak.</b></p>	
<b>Wonen en zorg</b>		
<p>In de prestatieafspraken is afgesproken dat Woonveste werkafspraken maakt met gemeenten over de huisvestingsvragen van zorgaanbieders. Daarnaast actualiseert Woonveste samenwerkingsafspraken met zorgaanbieders over beschikbaar stellen van woonruimte en stelt het een programma/plan op om langer thuis wonen te ondersteunen.</p> <p>Woonveste onderzoekt mede de mogelijkheid om geclusterd wonen nabij voorzieningen mogelijk te maken.</p> <p><i>Bronnen:</i> <i>Prestatieafspraken Heusden 2020</i> <i>Prestatieafspraken Haaren 2020, 2019</i></p>	<p>Naast het bemiddelen van woonruimte voor woningzoekende met een zorgbehoefte, heeft Woonveste regelmatig contact met zorgpartners om in te spelen op ontwikkelingen en veranderende regelgeving, zoals afgesproken.</p> <p>Waar mogelijk wordt ingespeeld op de vragen van zorgpartijen als het gaat om geclusterd wonen. Zo werkt Woonveste met Mijzo en Prisma aan een nieuwbouwproject genaamd Vlijmense Dijk, waarbij de intentie is om een mix te realiseren van nieuwbouw voor de doelgroep van Prisma, Mijzo en reguliere huurders.</p> <p>Woonveste biedt de volgende hoeveelheden intramurale zorgeenheden aan per jaar: 2022: 390 (ook BOG, MOG) 2021: 390 (ook BOG, MOG) 2020: 393 (ook BOG, MOG) 2019: 376 (ook BOG, MOG)</p> <p><i>Bronnen:</i> <i>Jaarverslag Woonveste 2021, 2020, 2019</i> <i>Gesprek Woonveste</i></p> <p><b>De visitatiecommissie kent één pluspunt toe vanwege het voldoen aan de prestatieafpraak.</b></p>	7
<b>Doorstroom senioren</b>		
<p>De doorstroom van senioren is een belangrijke opgave in alle gemeenten waar Woonveste actief is. In de prestatieafspraken is afgesproken dat Woonveste een bijdrage levert aan deze opgave.</p> <p>In Boxtel en Oisterwijk is specifiek afgesproken dat Woonveste de mogelijkheden voor een passend instrument om doorstroming te genereren zal onderzoeken.</p> <p><i>Bronnen:</i> <i>Prestatieafspraken Heusden 2019</i> <i>Prestatieafspraken Boxtel 2022</i> <i>Prestatieafspraken Vught 2021</i> <i>Prestatieafspraken Oisterwijk 2022</i></p>	<p>Woonveste draagt bij aan deze opgave door mogelijkheden te onderzoeken van het begeleiden en informeren van senioren, samen met de gemeenten en andere corporaties.</p> <p>Zo heeft Woonveste in 2022 in Heusden bij twee nieuwbouwprojecten gewerkt met een doorstroomregeling voor senioren, die vanuit een eengezinswoning van Woonveste naar een seniorenwoning wilden doorstromen.</p> <p>Tegelijk is er een doorstroomregeling opgesteld voor de reguliere seniorenwoningen. De 65+ers, die deelnemen aan de regeling, en een eengezinswoning van Woonveste achter laten, kunnen met voorrang reageren op gelijkvloerse woningen met het doorstroomlabel. Doorstromers mogen hierbij hun huidige huur</p>	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	<p>meenemen naar de nieuwe woning indien de huidige huur lager is (huurkorting).</p> <p><i>Bronnen:</i>  <i>Jaarverslag Woonveste 2021, 2020, 2019</i>  <i>Gesprek Woonveste</i></p> <p><b>De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe, vanwege het voldoen aan de prestatieafspraken en het daadwerkelijk uitvoeren van meerdere doorstroomregelingen voor senioren.</b></p>	
<b>Langer zelfstandig thuis</b>		
<p>In het werkgebied van Woonveste is ook langer zelfstandig thuis wonen een belangrijke opgave. In de prestatieafspraken is opgenomen dat Woonveste hier haar bijdrage in levert.</p> <p><i>Bronnen:</i>  <i>Prestatieafspraken Heusden 2021, 2019</i>  <i>Prestatieafspraken Vught 2022</i>  <i>Prestatieafspraken Oisterwijk 2022</i>  <i>Prestatieafspraken Haaren 2021, 2020, 2019</i></p>	<p>In 2022 heeft Woonveste het beleid 'langer zelfstandig thuis – aanpassingen op verzoek' geïmplementeerd. Op verzoek van huurders doen zij specifieke kleine aanpassingen in de woning, waardoor men beter en langer in de huidige woning kan blijven wonen. Voor 2022 en voor 2023 is hiervoor €0,2 miljoen in de begroting opgenomen.</p> <p>Daarnaast gaat Woonveste uit van vraag-gestuurd ondersteunen van het langer thuis wonen. Dit kan verhuizen naar een nul-tredewoning zijn maar kan soms ook door aanpassen van huidige huurwoning. Bij het verduurzamen en/of groot onderhoud van woningen voert Woonveste activiteiten uit volgens haar beleid Langer Thuis. Dit draagt bij aan het beter geschikt en/of toegankelijk maken van woningen voor senioren.</p> <p>Binnen de gemeente Heusden is Woonveste het gesprek aangegaan over ontwikkelingen in de portefeuillestrategie betreft het thema langer zelfstandig thuis wonen. Hieruit werd duidelijk dat de urgentie voor deze doelgroepen binnen het woonprogramma gegroeid is. Als gevolg hiervan hebben Mijzo, gemeente Heusden en Woonveste een gezamenlijke visie ontwikkeld op het langer zelfstandig thuis wonen. Om de visie uit te werken is O3 mede betrokken. Gezamenlijk is een plan van aanpak gemaakt om in de kernen Oudheusden en Vlijmen-centrum via de methode 'community building' de wensen en behoeften in beeld te krijgen. Daarnaast verkent Woonveste met zorgorganisatie Mijzo de invulling van nieuwbouwlocaties specifiek voor senioren doormiddel van een haalbaarheidsonderzoek.</p> <p>Om langer thuis blijven mogelijk te maken heeft Woonveste de volgende aantallen WMO-woningaanpassingen gedaan op verzoek van de gemeente:</p>	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	2022: 51 aanpassingen 2021: 38 aanpassingen 2020: 35 aanpassingen 2019: 46 aanpassingen  Bronnen: <i>Jaarverslag Woonveste 2021, 2020, 2019</i> <i>Gesprek Woonveste</i>  <b>De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe, vanwege het voldoen aan de prestatieafpraak en de uitgebreide aandacht die zij aan deze maatschappelijke opgave besteden.</b>	
<b>Beoordeling visitatiecommissie</b> De visitatiecommissie beoordeelt de inzet van Woonveste op het thema bijzondere doelgroepen als goed. Woonveste houdt zich aan de prestatieafspraken en zet zich daarnaast extra in voor de doorstroming van senioren. Ook de maatschappelijke opgave betreft senioren die langer thuis wonen staat goed op de agenda.		
<b>Gemiddelde beoordeling</b>		<b>7.5</b>

### Thema 5: Leefbaarheid

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<b>Aanwezigheid in de wijken</b>		
<p>In de prestatieafspraken is beschreven dat Woonveste een bijdrage levert aan het opstellen van wijkanalyses en de uitvoering van relevante speerpunten uit de wijkplannen in de gemeente Heusden. Ook wordt aan de hand van wijkshouwen beoordeelt welke behoeftes er leven.</p> <p>In Vught stemt Woonveste met de andere corporaties en de gemeente de mogelijkheden af om op wijk, buurt en woningniveau te komen tot een goed evenwicht in de huisvesting naar behoefte.</p> <p><i>Bronnen:</i>  <i>Prestatieafspraken Heusden 2020, 2019</i>  <i>Prestatieafspraken Vught 2022</i></p>	<p>Woonveste werkt nauw samen met verschillende partijen aan leefbare kernen en buurten. Zo hebben zij nauw overleg met de gemeente brede sociale wijkteams en participeren zij in diverse overlegvormen op het gebied van leefbaarheid. Er worden samen met gemeente, welzijnswerk (en waar nodig politie) activiteiten opgezet ter verbetering van de leefbaarheid.</p> <p>Woonveste heeft woonconsulenten, wijkregisseurs en buurtbeheerders actief in alle buurten waar Woonveste bezit heeft. Sinds 2022 heeft Woonveste drie brede rayonteam, waarbij nóg een extra woonconsulent, buurtbeheerder en wijkregisseur zijn aangenomen. De wijken Oudheusden, Venne-Oost in Drunen en Vliedberg in Vlijmen vragen volgens Woonveste specifieke aandacht.</p> <p>Voorbeelden van activiteiten die Woonveste organiseert zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het opzetten van een uitleenservice voor tuingereedschap;</li> <li>• Samen met Buurt Bestuurt of bewonerscommissies organiseert Woonveste activiteiten in de buurt (zoals burendagen, tasjesacties, buurtspeeldagen, kerstviering, World Clean Up day en een buurtfestival);</li> </ul>	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Het faciliteren van buurtpreventieteams met gemeente en politie;</li> <li>Het opzetten van de Buurtwagen om met bewoners te praten over de leefbaarheid in hun wijk;</li> <li>Het faciliteren van ideeën van bewoners(commisies) die ten goede komen van de saamhorigheid of leefbaarheid in een wooncomplex, zoals het opzetten van een mini-bieb.</li> </ul> <p><i>Bronnen:</i>  <i>Jaarverslag Woonveste 2021, 2020</i>  <i>Gesprek Woonveste</i></p> <p><b>De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe, vanwege het voldoen aan de prestatieafspraken en de extra activiteiten die zij ten behoeve van de leefbaarheid in de wijken opzetten.</b></p>	
<b>Investeren in de leefomgeving</b>		
<p>Woonveste investeert in de leefomgeving van de sociale woningvoorraad. Meer specifiek is in de prestatieafspraken opgenomen dat Woonveste in haar jaarbegroting 2022 €154 opneemt aan leefbaarheidsbudget per DAEB-woning.</p> <p><i>Bronnen:</i>  <i>Prestatieafspraken Vught 2022</i>  <i>Prestatieafspraken Boxtel 2022, 2021</i>  <i>Prestatieafspraken Haaren 2021</i></p>	<p>Woonveste heeft jaarlijks in overeenstemming met de prestatieafspraken budget ingezet t.b.v. leefbaarheid.</p> <p><i>Bronnen:</i>  <i>Jaarverslag Woonveste 2021, 2020, 2019</i></p> <p><b>De visitatiecommissie kent één pluspunt toe vanwege het voldoen aan de prestatieafspraken.</b></p>	7
<b>Huurdersparticipatie</b>		
<p>Woonveste neemt initiatief om in samenwerking met huurdersorganisaties nieuwe en aanvullende vormen van huurdersparticipatie te organiseren. In de prestatieafspraken is opgenomen dat Woonveste meer huurders betreft bij actuele vraagstukken, en hen informeert over beleid en activiteiten.</p> <p><i>Bronnen:</i>  <i>Prestatieafspraken Heusden 2020, 2019</i>  <i>Prestatieafspraken Haaren 2020</i></p>	<p>Woonveste houdt regelmatig bestuurlijk overleg met Huurdersvereniging Heusden. In 2022 hebben er onder andere een themabijeenkomst en de algemene ledenvergadering plaatsgevonden, waar ook de Raad van Commissarissen van Woonveste bij aanwezig was. Helaas hebben deze bijeenkomsten in 2021 geen doorgang gevonden wegens corona.</p> <p>Huurdersvereniging Heusden en Woonveste hebben in 2022 de samenwerkingsovereenkomst geëvalueerd. De conclusie van beide partijen was dat beide tevreden zijn over de samenwerking en dat de overeenkomst ongewijzigd wordt voortgezet. In 2024 wordt de samenwerking wederom geëvalueerd.</p> <p>In de kern Haaren zijn in samenwerking met de huurdersorganisaties van Woonveste en TBV Wonen bewonersbijeenkomsten georganiseerd om het contact</p>	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	<p>met huurders te vergroten. Deelnemers waren geïnteresseerd en hebben ervaringen ingebracht en twee huurders hebben het initiatief genomen een bewonersgroep te starten. Deze bewonersgroep gaat in 2023 een bijeenkomst over energiebesparing organiseren. Ook in de kern Helvoirt is gestart met een bewonersgroep van twee huurders. Zij oriënteren zich op hun rol en activiteiten en hebben aangegeven enkele keren per jaar met WV in gesprek te gaan over algemene woonzaken.</p> <p>Daarnaast betreft Woonveste huurdersvereniging en huurders In de voorbereiding en uitvoering van projecten als grootschalige verduurzamingen, en worden meedenkgroepen geformeerd. Ook bij ontwikkeling van nieuwbouwlocaties worden participatievormen ingezet om direct omwonenden en geïnteresseerden toekomstig huurders te betrekken.</p> <p><i>Bronnen:</i>  <i>Jaarverslag Woonveste 2021</i>  <i>Gesprek Woonveste</i></p> <p><b>De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe, vanwege het voldoen aan de prestatieafspraken en hun inzet om bewoners en huurdersorganisaties mee te nemen in grootschalige projecten.</b></p>	
<b>Tuinen en gemeenschappelijke ruimten</b>		
<p>In de prestatieafspraken staat beschreven dat Woonveste gemeente Heusden en Huurdersvereniging Heusden informeert over de aanpak rond het in beeld brengen van kwaliteit van tuinen en gemeenschappelijke ruimten.</p> <p>Ook onderzoekt Woonveste, in navolging van het voortuinenprojecten in Oudheusden, samen met Buurt Bestuurt, gemeente en Baanbrekers of het mogelijk is om met vrijwilligers voortuinen op te knappen van huurders die het zelf niet kunnen doen.</p> <p><i>Bronnen:</i>  <i>Prestatieafspraken Heusden 2022</i></p>	<p>Woonveste heeft een actie opgezet met Oudheusdenaren waarin een reeks aan voortuinen onkruidvrij is gemaakt. Deze actie resulteerde in een grote vraag van bewoners om ook bij hen de voortuin op te schonen. Samen met Buurt Bestuurt Oudheusden, ContourdeTwern/Bijeen en gemeente wil Woonveste als vervolgstap, een project starten waarbij bewoners tegen een gereduceerde prijs hun voortuinen kunnen laten opknappen. Inmiddels hebben zich ook een aantal vrijwilligers gemeld, die zich inzetten voor het onkruidvrij houden van voortuinen.</p> <p><i>Bronnen:</i>  <i>Jaarverslag Woonveste 2021</i></p> <p><b>De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe, vanwege het voldoen aan de prestatieafspraken en het opzetten van acties van het onderhouden van voortuinen door en voor huurders.</b></p>	8
<b>Wijkwinkels</b>		



Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>In de prestatieafspraken is afgesproken dat Woonveste zich actief inzet om de ontvangst van signalen vanuit de wijk op het gebied van leefbaarheid en veiligheid te verbeteren via de wijkwinkel en gaat met deelnemende partijen in overleg over de invulling van de wijkwinkels.</p> <p><i>Bronnen:</i> <i>Prestatieafspraken Heusden 2020, 2019</i></p>	<p>Woonveste houdt een wekelijks spreekuur in de wijkwinkels in Oudheusden en Vlijmen, samen met andere organisaties die daar hun spreekuur houden of een werkplek hebben. In Drunen is in samenwerking met de Huurdersvereniging een tweewekelijks spreekuur in een buurtcentrum, waar huurders zonder afspraak binnen kunnen lopen. Sinds eind 2022 wordt er ook een spreekuur in de kern Haaren gehouden. In 2023 wordt dit uitgebreid naar Helvoirt en wellicht naar enkele specifieke wooncomplexen.</p> <p><i>Bronnen:</i> <i>Jaarverslag Woonveste 2021</i> <i>Gesprek Woonveste</i></p> <p><b>De visitatiecommissie kent één pluspunt toe vanwege het voldoen aan de prestatieafpraak.</b></p>	7
<p><b>Beoordeling visitatiecommissie</b></p> <p>De visitatiecommissie beoordeelt de inzet van Woonveste op het thema leefbaarheid als goed. Woonveste is erg actief in de wijken, hecht aan haar huurdersparticipatie en zet zich in voor het organiseren van activiteiten met de huurders.</p>		
<b>Gemiddelde beoordeling</b>		<b>7,6</b>

## Over Ecorys

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

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

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

ECORYS Nederland B.V.  
Watermanweg 44  
3067 GG Rotterdam

Postbus 4175  
3006 AD Rotterdam  
Nederland

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

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



Postbus 4175  
3006 AD Rotterdam  
Nederland

Watermanweg 44  
3067 GG Rotterdam  
Nederland

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

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

***Sound analysis, inspiring ideas***