

# Maatschappelijke visitatie Bergopwaarts

2015 tot en met 2018

Opdrachtgever: Woningbouwvereniging Bergopwaarts

Rotterdam, 20 december 2019





# Maatschappelijke Visitatie Bergopwaarts

2015 tot en met 2018

**Opdrachtgever:**

Woningbouwvereniging Bergopwaarts

**Visitatiecommissie:**

Maarten Nieland

Rixt Bos

Abco van Langevelde

Rotterdam, 20 december 2019



# Inhoudsopgave

Voorwoord	6
Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort	8
A. Recensie	9
B. Scorekaart	9
C. Samenvatting	13
D. Korte schets van de corporatie	15
Deel 2: Toelichtingen op de beoordelingen, per perspectief	16
1 Presteren naar Opgaven en Ambities	17
1.1 Inleiding	18
1.2 Beoordeling door visitatiecommissie	18
1.3 Beschrijving van de prestatieafspraken	18
1.4 Beoordeling van de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces	19
1.5 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties in relatie tot de prestatieafspraken	20
1.6 Beschrijving van de ambities	30
1.7 Ambities in relatie tot de opgaven	32
2 Presteren volgens Belanghebbenden	34
2.1 Inleiding	35
2.2 Beschrijving van de belangrijkste belanghebbenden	35
2.3 Beoordeling door belanghebbenden	35
2.4 Boodschap	42
2.5 Beoordeling kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces	44
3 Presteren naar Vermogen	45
3.1 Inleiding	46
3.2 Beoordeling voor visitatiecommissie	46
3.3 Vermogensinzet	46
4 Governance van maatschappelijk presteren	48
4.1 Inleiding	49
4.2 Beoordeling door visitatiecommissie	49
4.3 Strategievorming en prestatiesturing	49
4.4 Maatschappelijke rol raad van commissarissen	52
4.5 Externe legitimatie en openbare verantwoording	53
Deel 3: Bijlagen	58
Bijlage 1: Position Paper	59
Bijlage 2: Bestuurlijke reactie	62
Bijlage 3: Geïnterviewde personen	65
Bijlage 4: Onafhankelijkheidsverklaring Ecorys en visitatoren	67
Bijlage 5: Curricula Vitae van de visitatoren	69
Bijlage 6: Bronnenlijst	73
Bijlage 7: Prestatietabel	74

# Voorwoord

## De maatschappelijke visitatie

De maatschappelijke visitatie is een belangrijk instrument om de maatschappelijke waarde van een woningcorporatie zichtbaar en bespreekbaar te maken. Het is tevens een instrument 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, maar 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.

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

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

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

## De visitatiecommissie

Woningbouwvereniging Bergopwaarts heeft Ecorys in 2019 opdracht gegeven voor het uitvoeren van een maatschappelijke visitatie. De maatschappelijke visitatie heeft plaatsgevonden in de periode juli tot en met november 2019 en beslaat de jaren 2015 tot en met 2018. De visitatiecommissie bestond uit Maarten Nieland, Rixt Bos en Abco van Langevelde.

## De meetschaal

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

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

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

## Leeswijzer

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

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

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

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

Het derde deel bevat de bijlagen bij het rapport, waaronder 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 Chantal Janssen voor de prettige samenwerking.

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



## A. Recensie

### **Professioneel, sociaal en lokaal betrokken**

Bergopwaarts is een woningcorporatie met ongeveer 5.000 sociale huurwoningen die vooral actief is in de gemeenten Deurne en Asten. Bergopwaarts bezit in de gemeente Deurne ruim 3.300 sociale huurwoningen, in Asten bijna 1.200 sociale huurwoningen. Daarnaast heeft Bergopwaarts nog enkele woningen in andere gemeenten zoals Helmond in bezit.

Bergopwaarts zet zich al bijna 100 jaar in voor de volkshuisvesting. Haar missie is 'Samen Ondernemen voor Sociaal Wonen'. Hieruit blijkt het belang dat wordt gehecht aan het nemen van maatschappelijke verantwoordelijkheid. In de door bestuurder opgestelde position paper wordt in gegaan op de belangrijkste opgaven voor Bergopwaarts. Deze zijn betaalbaarheid, leefbaarheid, duurzaam wonen en woonvormen. De kernwaarden die Bergopwaarts bij het uitvoeren van de opgaven wil hanteren zijn 'Samen', 'Betrokken' en 'Persoonlijk'. De kernkwaliteiten die bij de uitvoering moeten worden ingezet zijn 'Inleven', 'Daadkracht', 'Oplossend vermogen' en 'Maatwerk'.

De visitatiecommissie herkent in de beschrijving van de opgaven en de kernwaarden en kernkwaliteiten zeer duidelijk Bergopwaarts. De corporatie heeft zich bijvoorbeeld sterk gericht op betaalbaarheid en heeft ook duidelijk aandacht voor maatwerk en samenwerking. Een mening die voor een groot deel ook is gebaseerd op de positieve geluiden die de belanghebbenden hebben afgegeven.

### *Voorgaande visitatie*

Tijdens de voorgaande visitatie over de jaren 2011 tot en met 2014 heeft Bergopwaarts ruim voldoende gescoord op alle onderdelen van de visitatie. De corporatie werd onder meer gekenschetst als betrouwbaar en sociaal met een grote bereidheid tot samenwerking.

Toch gaf de vorige visitatiecommissie ook enkele aanbevelingen voor de toekomst. De belangrijkste daarvan waren:

- Kies ervoor om de ambities en doelen SMART te maken,
- Bergopwaarts, vier je successen!
- Doe gezamenlijk onderzoek naar zorgbehoefte en locaties in de regio.

### *Huidige visitatie*

Ook tijdens de huidige visitatie die de jaren 2015 tot en met 2018 beslaat, heeft Bergopwaarts ruim voldoende tot goed gepresteerd. De corporatie is ook duidelijk met de aanbevelingen uit de vorige visitatie aan de slag gegaan. Bijzonder hierbij is dat de positieve lijn die tijdens de vorige visitatie is geconstateerd, is doorgetrokken. De corporatie is nog steeds oprecht sociaal betrokken, is professioneel en heeft een grote bereidheid tot samenwerking. Daarbij komt dat ook op onderwerpen die door de actualiteit belangrijker zijn geworden, Bergopwaarts goed heeft bijgeschakeld. Bijvoorbeeld in het sociale domein en bij het meedenken ten behoeve van bijzondere doelgroepen. Indien nodig levert de corporatie hierbij maatwerk. Een goed voorbeeld is het inzetten van een dementievriendelijke liften in combinatie met een duidelijke kleurstelling van verdiepingen.

Ook op het gebied van betaalbaarheid en beschikbaarheid en duurzaamheid heeft Bergopwaarts zich in de visitatieperiode goed ingezet. Hierbij is zoveel mogelijk en constructief samengewerkt met de belanghebbenden. Bijvoorbeeld bij initiatieven van huurders ten behoeve van de leefbaarheid te faciliteren en steunen. Daarnaast is het noemenswaardig dat Bergopwaarts er bij dergelijke 'nieuwe' opgaven voor kiest om innovatieve werkvormen en oplossingen eerst in kleinschalige pilots uit te voeren om van te leren. Op deze wijze leert Bergopwaarts wat wel en niet

werkt en haalbaar is. Wanneer uit de pilots blijkt dat een werkwijze niet werkt of haalbaar is, durft Bergopwaarts deze ook weer aan de kant te zetten en door te zoeken naar andere oplossingen.

Het is de visitatiecommissie ook opgevallen dat bij Bergopwaarts goed aandacht is voor de ontwikkeling van de organisatie en haar medewerkers. Hierdoor hebben medewerkers nog meer ruimte gekregen om voor de klant zaken in te vullen en op te pakken zoals dit het beste resultaat oplevert. Hierbij wordt ook gestimuleerd dat er wordt samengewerkt, zowel intern als met andere partijen buiten de organisatie.

Het is de visitatiecommissie duidelijk geworden dat Bergopwaarts waar nodig een samenwerkingspartner is voor partijen die werken aan de lokale maatschappelijke opgaven. Bergopwaarts probeert ook goed de samenwerking specifiek in te richten op de lokale context. In de verschillende lokale driehoeken waarin Bergopwaarts acteert, wordt er hierdoor op uiteenlopende wijzen samengewerkt. De commissie waardeert de manier waarop Bergopwaarts in de drie uiteenlopende lokale contexten een goede en passende rol vervult in deze processen en bijdragen levert, zowel aan de ontwikkeling van de processen als inhoudelijk, waar nodig.

Het tot stand komen van de prestatieafspraken in de verschillende bezitsgemeenten geeft een wat divers beeld. In Deurne werden prestatieafspraken al voor de Woningwet 2015 in gezamenlijkheid opgepakt, waardoor het proces daar al jaren naar tevredenheid verloopt. In Asten is het proces in 2015 gestart, waardoor meer inzet van Bergopwaarts nodig was om het proces rondom de afspraken op gang te laten komen. Bergopwaarts heeft hierbij wel goed de kennis en ervaring die bij het proces in Deurne is opgedaan ingebracht.

Verder is het interessant dat de belanghebbenden in sommige gevallen aangeven meer behoefte te hebben aan inzicht in de manier waarop Bergopwaarts werkt en wat zij precies presteert of gaat presteren in relatie tot de opgave. Het betreft bijvoorbeeld collega corporaties die aangeven dat men het idee heeft dat Bergopwaarts wellicht aan de 'grote kant' is, gezien het feit dat men ruimte heeft om medewerkers uit te lenen. De visitatiecommissie heeft echter in gesprek met de medewerkers zelfs eerder een druk op de capaciteit, dan een overcapaciteit ervaren. Voor Bergopwaarts is de opmerking wel een signaal dat men aandacht moet besteden aan beeldvorming.

Tot slot heeft de visitatiecommissie geconstateerd dat de RvC de maatschappelijke rol ruim voldoende invult. Dit blijkt bijvoorbeeld uit de discussies die zijn gevoerd over de koers van Bergopwaarts waarbij duidelijk de diverse maatschappelijke aspecten aan de orde zijn gekomen en ook het belang van het inrichten van de organisatie in lijn met de veranderende maatschappelijke aspecten aan de orde is gekomen.

Een ander interessant punt dat wordt aangehaald door belanghebbenden is het verschaffen van inzicht in de rol van Bergopwaarts in een meer stedelijke gemeente als Helmond. Bergopwaarts presteert immers goed en heeft wellicht capaciteit om ook in Helmond van grotere betekenis te zijn. De boodschap voor Bergopwaarts in deze gevallen is dat zij wellicht nog meer openheid over de feiten en eventuele afwegingen op dergelijke onderwerpen zou kunnen verschaffen aan relevante belanghebbenden.

### *Richting de toekomst*

De visitatiecommissie constateert dat Bergopwaarts ook deze visitatieperiode goede prestaties heeft geleverd en dit vooral ook door samenwerking heeft gedaan. Knap is dat dit een situatie is die al een flink aantal jaren aanwezig is. Ook heeft de corporatie duidelijk oog voor de toekomstige ontwikkelingen in het sociale domein en is daar goed op voorbereid. Wel moet er voor worden

gewaakt dat vanuit de eigen expertise en het eigen beleid, het beeld ontstaat dat Bergopwaarts solistisch wil opereren. Het vroegtijdiger betrekken van de diverse belanghebbenden bij het beleid en het frequenter afstemmen kan dit ondervangen.

Als belangrijkste aandachtspunt wil de commissie Bergopwaarts meegeven meer inzicht te geven in de uitdagingen die voor Bergopwaarts spelen en de bereidheid al dan niet in andere gemeenten, met grotere opgaven zoals Helmond, een grotere rol te gaan spelen. Tijdens de gesprekken met belanghebbenden is immers gebleken dat hierover bij enkele belanghebbenden onduidelijkheid bestaat.

## B. Scorekaart

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

### *Toelichting op nummering thema's:*

Thema 1: Beschikbaarheid

Thema 2: Betaalbaarheid en bereikbaarheid

Thema 3: Transformatie en kwaliteit van woningen

Thema 4: Leefbaarheid in wijken en buurten

Thema 5: Wonen en zorg

## C. Samenvatting

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

Tabel 1 Beoordeling

Perspectief	Eindcijfer
Presteren naar Opgaven en Ambities	7,5
Presteren volgens Belanghebbenden	8,1
Presteren naar Vermogen	8,0
Governance van maatschappelijk presteren	7,7

### Presteren naar Opgaven en Ambities

**7,5** Op het gebied van Presteren naar Opgaven en Ambities scoort Bergopwaarts goed. De visitatiecommissie oordeelt dat Bergopwaarts ruim voldoende heeft gepresteerd ten aanzien van de beschikbaarheid van woningen, onder meer door de uitgebreide voorbereiding van projecten om de beschikbaarheid van sociale huurwoningen te vergroten. Wat betreft de betaalbaarheid en bereikbaarheid van woningen heeft Bergopwaarts goed gepresteerd, door onder meer de huren zo laag mogelijk te houden, terwijl is geïnvesteerd in energiebesparende maatregelen. Verder is ook ingezet op de transformatie en kwaliteit van woningen, onder meer door in samenspraak met de bewoners te investeren in transformatie en verduurzaming. Tot slot zijn ook de prestaties op het gebied van leefbaarheid als goed beoordeeld. Bergopwaarts heeft zich onder meer ingespannen om woningen levensloopbestendiger en zorg- en rolstoelgeschikter te maken.

### Presteren volgens Belanghebbenden

**8,1** De belanghebbenden waarderen de prestaties van Bergopwaarts als goed. Zij zijn voornamelijk tevreden over de inzet van de corporatie op leefbaarheid van buurten en wijken en wonen en zorg. Op het gebied van betaalbaarheid en bereikbaarheid liggen er volgens de belanghebbenden nog verbetermogelijkheden. Er is sprake van scheefwoning en doorstroming zou verder gestimuleerd kunnen worden. Ook zou meer aanbod voor jongeren, kleine gezinnen en ouderen gerealiseerd kunnen worden. Wat betreft communicatie worden de prestaties van Bergopwaarts als zeer goed gewaardeerd. De corporatie is volgens belanghebbenden makkelijk benaderbaar. De communicatie met Bergopwaarts wordt als opbouwend, open en eerlijk ervaren. Bergopwaarts is volgens de belanghebbenden ook aanspreekbaar op haar rol bij de invulling van de opgaven. Wel zou de corporatie volgens enkele belanghebbenden soms wat daadkrachtiger kunnen zijn in de uitvoering. Ook wordt de mate waarin Bergopwaarts belanghebbenden betreft bij de vorming van het beleid zeer gewaardeerd door belanghebbenden.

### Presteren naar Vermogen

**8,0** Op het gebied van Presteren naar Vermogen scoort Bergopwaarts goed. Bergopwaarts heeft een duidelijke visie op de vermogensinzet en laat deze goed aansluiten op de doelen in het ondernemingsplan. Ook is er sprake van een uitgebreide beoordeling van investeringen op maatschappelijke effecten. Zo wordt in het jaarverslag bijvoorbeeld uitgebreid ingegaan op de ondernomen activiteiten in het kader van leefbaarheid en wordt verantwoord wat de beoogde effecten zijn. Om te helpen bij de besluitvorming heeft Bergopwaarts een matrix ontwikkeld, waarin de diverse besluitvormingsonderdelen zijn opgenomen.

### Governance van maatschappelijk presteren

**7,7** Op het gebied van Governance scoort Bergopwaarts ruim voldoende. Bij de strategievorming heeft Bergopwaarts goed aandacht voor de actualisatie van de doelen en kernwaarden om aan te blijven sluiten bij de lokale en actuele opgaven. Verder is de

visie concreet doorvertaald en wordt deze actief gehanteerd in de organisatie, bijvoorbeeld met expedities ingevuld door medewerkers. Op het gebied van prestatiesturing doet Bergopwaarts het ruim voldoende. Het monitoringssysteem van de doelen is overzichtelijk, wordt actief gehanteerd en zorgt waar nodig voor bijsturing.

De maatschappelijke rol van de Raad van Commissarissen is ruim voldoende op orde. De RvC heeft een eenduidige visie op de maatschappelijke rol en vult deze actief in. Daarnaast heeft men ook aandacht voor het borgen van maatschappelijke doelen en opgaven in beleid en heeft men op diverse wijzen aandacht voor een passende zichtbaarheid in het lokale netwerk.

Wat betreft de externe legitimatie scoort Bergopwaarts ruim voldoende. De corporatie heeft een goed en volledig inzicht in het belanghebbendenveld en een heldere visie waarop belanghebbenden betrokken worden bij Bergopwaarts. Ook is er uitgebreid aandacht voor het terugkoppelen van de uitkomsten van bijeenkomsten. Tot slot doet Bergopwaarts de openbare verantwoording goed, door veelvuldig toegankelijke en transparante publicaties rondom de prestaties te publiceren. Voor de publicaties zet de corporatie verschillende kanalen in, zowel online als offline. De samenhang tussen voorgenomen en gerealiseerde prestaties zou nog wel nadrukkelijker inzichtelijk gemaakt kunnen worden.

## D. Korte schets van de corporatie

### Werkgebied

Het woningbezit van Bergopwaarts ligt grotendeels binnen de gemeenten Deurne, Asten en Helmond. Bergopwaarts bezit in de gemeente Deurne ruim 3.300 sociale huurwoningen, in Asten bijna 1.200 sociale huurwoningen en in Helmond circa 150 sociale huurwoningen. Daarnaast heeft Bergopwaarts nog enkele woningen in andere gemeenten in bezit.

Met de gemeenten Deurne, Asten en Helmond zijn prestatieafspraken gemaakt. In Deurne en Asten zijn deze afspraken één-op-één gemaakt met Bergopwaarts. Bij de prestatieafspraken met de gemeente Helmond zijn ook Woonpartners, Woonbedrijf, woCom, Compaen en Volksbelang ondertekenaars van de prestatieafspraken. Met 150 huurwoningen is Bergopwaarts in Helmond een relatief kleine woningcorporatie.

### Woningbezit

In 2018 had Bergopwaarts 5.006 sociale huurwoningen in bezit. Vergeleken met het landelijk gemiddelde van 40,4% heeft de corporatie met 71,3% een relatief groot aandeel eengezinswoningen.

**Tabel 2 Woningbezit**

Type woningen	Bergopwaarts	Landelijk
Eengezinswoningen	71,3%	40,4%
Meergezinswoning zonder lift t/m 4 lagen	10,3%	25,5%
Meergezinswoning met lift	13,6%	14,9%
Hoogbouw	1,4%	12,4%
Onzelfstandige overige wooneenheden	3,4%	6,8%
<b>Totaal</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

Bron: CiP (2017), Bergopwaarts, Aedes

De gemiddelde huursom voor sociale huurwoningen van Bergopwaarts was in 2018 € 508 en ligt gemiddeld op 61,3% van de maximaal toegestane huur. De gemiddelde huurprijs ligt daarmee onder het landelijk gemiddelde van € 516. Van het woningbezit valt 93,0% van de huurwoningen in bezit van Bergopwaarts in de categorie goedkoop-betaalbaar. Landelijk ligt het aandeel goedkope en betaalbare woningen op 82,8%.

### Organisatiestructuur

Als vereniging heeft Bergopwaarts een democratisch gekozen Ledenraad, een Raad van Commissarissen en het bestuur, gevormd door de directeur-bestuurder.

De Raad van Commissarissen houdt toezicht op het beleid en de algemene gang van zaken bij de woningbouwvereniging en de ondernemingen die met haar verbonden zijn. De leden worden benoemd op voordracht van de Raad van Commissarissen en na advies van de directeur-bestuurder. Twee commissarissen worden benoemd op bindende voordracht van Huurders Belangen Organisatie De Peel (HBO).

## **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 Woningbouwvereniging Bergopwaarts 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	7,4	7,8	7,7	7,5	7,7	7,6	75%	7,5
Ambities in relatie tot de opgaven						7,0	25%	

### *Toelichting op nummering thema's:*

Thema 1: Beschikbaarheid  
Thema 2: Betaalbaarheid en bereikbaarheid  
Thema 3: Transformatie en kwaliteit van woningen  
Thema 4: Leefbaarheid in wijken en buurten  
Thema 5: Wonen en zorg

## 1.3 Beschrijving van de prestatieafspraken

Woningbouwvereniging Bergopwaarts heeft in de visitatieperiode prestatieafspraken opgesteld met de gemeenten Deurne, Asten en Helmond. Bergopwaarts maakte al voor de Woningwet in 2015 prestatieafspraken met de gemeente Deurne. In het vierde kwartaal van 2016 zijn de eerste prestatieafspraken volgens het stramien van de Woningwet tot stand gekomen. De prestatieafspraken in Deurne gingen daardoor in vanaf 1 januari 2017. Deze worden sindsdien jaarlijks geactualiseerd. In Asten is het proces later op gang gekomen.

### **Prestatieafspraken in gemeente Deurne**

In de Prestatieafspraken Deurne 2016-2020 zijn zogenaamde kaderafspraken vastgelegd die de gemeente Deurne, de Woningbouwvereniging Bergopwaarts en de Stichting Huurders Belangen Organisatie De Peel met elkaar hebben gemaakt. De afspraken gelden vanaf 2017. De partijen hebben afspraken gemaakt over de volgende thema's:

- Zorgdragen voor huisvesting doelgroep van beleid
- Transformatie en kwaliteit van woningen
- Leefbaarheid van buurten en wijken
- Wonen en zorg

In 2017 heeft een update plaatsgevonden van het convenant en de prestatieafspraken wonen. Deze prestatieafspraken zijn gemaakt voor de periode 2018 tot 2022.

#### **Prestatieafspraken in gemeente Asten**

In de Prestatieafspraken 2018 tot en met 2022 zijn zogenaamde kaderafspraken vastgelegd die de gemeente Asten, de Woningbouwvereniging Bergopwaarts en de Stichting Huurders Belangen Organisatie De Peel met elkaar hebben gemaakt. De afspraken gelden vanaf 2018. De partijen hebben afspraken gemaakt over de volgende thema's:

- Betaalbaarheid
- Duurzaamheid en energie
- Sociaal-maatschappelijke opgaven en zorg
- Leefbaarheid
- Beschikbaarheid
- Organisatie en samenwerking

#### **Prestatieafspraken in gemeente Helmond**

In de Prestatieafspraken 2017 tot en met 2021 zijn zogenaamde kaderafspraken vastgelegd die de gemeente Helmond, de woningcorporaties Woonpartners, woCom, Compaen, Volksbelang, Woningbouwvereniging Bergopwaarts, Woonbedrijf en de huurdersvertegenwoordigingen van de betreffende corporaties met elkaar hebben gemaakt. De afspraken gelden vanaf 2017. De partijen hebben afspraken gemaakt over de volgende thema's:

- Beschikbaarheid
- Betaalbaarheid en bereikbaarheid
- Duurzaamheid en energie
- Sociaal-maatschappelijke opgaven en zorg
- Leefbaarheid
- Organisatie en samenwerking

In 2017 en 2018 is een update van de prestatieafspraken vastgesteld.

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

De visitatiecommissie concludeert dat de prestatieafspraken met de gemeenten Deurne, Asten en Helmond compleet zijn. De gemaakte afspraken zijn voldoende SMART geformuleerd en sluiten aan op het regionale en landelijke beleid en op de lokale opgaven. De prestatieafspraken zijn tot stand gekomen in overleg met verschillende partijen, waaronder de gemeente, de woningcorporaties en hun huurdersorganisaties. Het proces is naar tevredenheid van de betrokken partijen verlopen.

De verschillende betrokken partijen hebben de onderlinge verwachtingen in de prestatieafspraken helder geformuleerd. Hierdoor is ook sprake van een goede mate van wederkerigheid. Voor alle gemaakte prestatieafspraken is een uitvoeringsverantwoordelijke partij overeengekomen, al geldt dat in Helmond nog in mindere mate. Reden hiervoor is dat men de opgaven in gezamenlijkheid oppakt en sommige opgaven ook op een hoog ambitieniveau liggen, waardoor de wijze van uitvoering ook nog niet helemaal duidelijk is.



De visitatiecommissie is daarom van mening dat de prestatieafspraken over het algemeen een wederkerig karakter hebben, en dat er waar nodig en logisch ruimte is gelaten voor nadere invulling.

Bergopwaarts waarborgt daarnaast de monitoring en actualisatie van de prestatieafspraken om de scherpte en actualiteit in (de discussie met betrekking tot) de prestatieafspraken te versterken. Dit houdt in dat de prestaties worden bijgehouden en dat de afspraken bij nieuwe ontwikkelingen kunnen worden aangevuld of aangepast, wat zodoende leidt tot een tussentijdse bijstelling. In Deurne en Helmond zijn dan ook tussentijdse updates van de prestatieafspraken vastgesteld. In Asten zijn pas vanaf 2018 afspraken vastgesteld, waardoor er nog geen tussentijdse aanpassingen nodig zijn geweest in de visitatieperiode.

De visitatiecommissie merkt op dat er tussen de gemeenten verschil bestaat in kwaliteit van de prestatieafspraken. Dit komt deels door verschillende ambities en mogelijkheden in de verschillende gemeenten. Zo duurde het in de gemeente Asten langer voor het proces rondom prestatieafspraken op gang kwam, en heeft de gemeente Helmond te maken met meerdere partijen en hoge ambities. In de gemeente Deurne werden al voor de Woningwet 2015 afspraken gemaakt met verschillende betrokken partijen, wat zowel het proces als de kwaliteit van de afspraken ten goede komt.

De visitatiecommissie heeft daarnaast waardering voor de ambitieuze en leidende rol die Bergopwaarts op zich neemt. Dit gebeurt in Deurne door al sinds langere tijd belanghebbenden te betrekken bij het opstellen van beleid, in Asten door actief leiding te nemen in het proces en het opstellen van de prestatieafspraken en in Helmond door als corporatie met een relatief klein woningbezit in deze gemeente toch op enkele onderwerpen de verbindende en activerende partij te zijn.

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

De prestaties van de corporatie worden geordend op basis van de onderwerpen of thema's zoals die in de lokale prestatieafspraken zijn benoemd. De visitatiecommissie is voor de ordening van de prestatieafspraken uitgegaan van de thema's in de prestatieafspraken met de gemeente Deurne. Gezien de omvang is het thema 'zorgdragen voor huisvesting doelgroep van beleid' opgesplitst in de thema's 'beschikbaarheid' en 'betaalbaarheid en bereikbaarheid'.

De beoordelingen zijn gebaseerd op de cijfers op de opgaven per thema, die terug te vinden zijn in de prestatietabel in bijlage 7. Tevens is in deze bijlage op sommige opgaven ook een meer uitgebreide toelichting te vinden dan opgenomen in onderstaande hoofdtekst.

Per opgave is een geheel punt toegekend door de visitatiecommissie. Door middeling van de cijfers per opgave ontstaan per thema cijfers op een decimaal nauwkeurig. Deze zijn aan het begin van de bespreking van een thema weergegeven.

### 1.5.1 Thema 1: Beschikbaarheid

**7,4**

**De visitatiecommissie oordeelt dat Bergopwaarts ruim voldoende heeft gepresteerd ten aanzien van de beschikbaarheid van woningen. Bergopwaarts heeft vroegtijdig geanticipeerd op de ontwikkeling in de vraag naar sociale woningen en heeft zich de afgelopen jaren ingezet voor de voorbereiding van projecten om de beschikbaarheid van sociale huurwoningen te vergroten. Hierbij heeft de corporatie zich**

**goed bovendien extra ingezet om, ondanks externe factoren, toch kwalitatief passende woningen te realiseren, in relatie tot de lokale opgaven.**

#### *Bergopwaarts heeft conform afspraken woningen beschikbaar gesteld*

In het werkgebied van Bergopwaarts zijn afspraken gemaakt over de kernvoorraad in bezit van Bergopwaarts, in het kader van beschikbaarheid voor de primaire doelgroepen. Bergopwaarts heeft in 2018 in totaal 5.006 sociale huurwoningen in de kernvoorraad. Deze voorraad is in de visitatieperiode met circa 200 woningen toegenomen (4.841 woningen in 2015). Bergopwaarts voldoet in de drie gemeenten in goede mate aan de afspraken op het vlak van de kernvoorraad in het bezit. Het bezit is in de visitatieperiode toegenomen, omdat Bergopwaarts in de gemeenten alert was en vroegtijdig opgaven op dit gebied signaleerde.

#### **Gemeente Deurne**

In de prestatieafspraken is opgenomen dat Bergopwaarts in de periode 2016-2020 een kernvoorraad van 3.300 tot 3.400 sociale huurwoningen tot de huurtoeslaggrens in de gemeente Deurne in stand houdt. Bergopwaarts heeft conform afspraak in de gemeente Deurne de kernvoorraad (sociale huurwoningen tot de huurtoeslaggrens) in stand gehouden en deze zelfs laten toenemen van 3.343 woningen in 2015 tot 3.488 woningen in 2018.

#### **Gemeente Asten**

In de prestatieafspraken is opgenomen dat de kernvoorraad in de gemeente Asten minimaal 1.300 woningen omvat en Bergopwaarts daarvan minimaal 1.100 woningen voor haar rekening neemt. In de gemeente Asten voldoet Bergopwaarts met 1.173 sociale huurwoningen in de kernvoorraad in 2018 aan deze afspraak.

#### **Gemeente Helmond**

In Helmond heeft Bergopwaarts conform de prestatieafspraken in de periode 2017-2021 een kernvoorraad sociale huurwoningen beschikbaar gehouden. Deze is zelfs in de visitatieperiode licht toegenomen van 183 woningen in 2015 tot 186 woningen in 2018.

De visitatiecommissie heeft twee pluspunten toegekend vanwege de positieve afwijking ten opzichte van de opgave en de toename van de kernvoorraad zelfs wat toeneemt. Bergopwaarts heeft bovendien deze situatie door een actief beleid bereikt door bijvoorbeeld woningen om te labelen

#### *Bergopwaarts heeft conform afspraken woningen verkocht*

In de gemeente Deurne en Asten heeft Bergopwaarts afspraken gemaakt op het gebied van verkoop van woningen, om de beschikbaarheid van de doelgroep van beleid te waarborgen. In overleg met de gemeente Deurne is hierbij afgeweken van de oorspronkelijke afspraken. Met de inzet heeft Bergopwaarts voldaan aan de afspraken over de verkoop van woningen.

#### **Gemeente Deurne**

In de gemeente Deurne is afgesproken dat de woningbouwvereniging in de periode 2015 tot en met 2019 maximaal 175 bestaande huurwoningen verkoopt. Bij verkoop wordt gestreefd naar een evenwichtige verdeling van verkoop over de jaren. Verkoop vindt voor minimaal 90% plaats in de sociale koopsector. Hierbij is aanvullend afgesproken dat er in 2017 maximaal 25 huurwoningen zullen worden verkocht en in 2018 minimaal 25 en maximaal 50 huurwoningen.

Bergopwaarts heeft in de gemeente Deurne in de visitatieperiode 58 woningen verkocht. Hiermee blijft Bergopwaarts nog ruim binnen de afspraken. In 2018 is niet voldaan aan de afspraak om minimaal 25 woningen te verkopen, onder meer door het teruggeschroefde verkoopbeleid ten

behoefte van de huisvesting van vergunninghouders, urgenten en reguliere woningzoekenden. Door de grote vraag naar woningen voor vergunninghouders heeft Bergopwaarts in de visitatieperiode, in overleg met de gemeente Deurne en de huurdersbelangenorganisatie, de verkoop van huurwoningen op een laag pitje gezet.

Bergopwaarts heeft jaarlijks niet kunnen voldoen aan de afspraak om minimaal 90% van de verkochte woningen te verkopen in de sociale koopsector. Reden hiervoor is dat vooral grotere huurwoningen met relatief veel grond zijn verkocht, omdat deze woningen kwalitatief het minst goed aansluiten bij de vraag van de doelgroepen.

### Gemeente Asten

In het bod 2017 is opgenomen dat Bergopwaarts vanaf 2016 nauwelijks tot geen woningen zal verkopen. Met het oog op vernieuwing, verduurzaming en transformatie van het bezit verkoopt Woningbouwvereniging Bergopwaarts vanaf 2018 maximaal 20 woningen per jaar. De corporatie geeft aan dat er gedurende de visitatieperiode weinig woningopzeggingen hebben plaatsgevonden en dat het beschikbare aanbod onder meer is ingezet voor de huisvesting van reguliere woningzoekenden, vergunninghouders en urgenten.

Een pluspunt is toegekend vanwege de aanpassing van het verkoopprogramma in het belang van de maatschappelijke opgaven. Bijvoorbeeld bij de huisvesting van statushouders zijn de niet verkochte woningen ingezet.

### *Bergopwaarts heeft Koopgarantwoningen teruggekocht, maar onvoldoende in exploitatie genomen*

Om extra aanbod voor woningzoekenden te creëren en de Koopgarantportefeuille af te bouwen, zijn hierover in de gemeente Deurne afspraken gemaakt: woningen die teruggekocht worden uit de Koopgarantportefeuille worden in 2016 en 2017 voor 75% terug in exploitatie genomen om de taakstelling voor vergunninghouders op te vangen. De woningen houden wel een verkoopbestemming, ook vanaf 2018.

Met de terugkoop van Koopgarantwoningen heeft Bergopwaarts extra aanbod gerealiseerd voor woningzoekenden. In de visitatieperiode zijn in totaal 114 woningen door Bergopwaarts teruggekocht. Bergopwaarts heeft een deel van deze woningen in exploitatie teruggenomen. De prestatieafspraken gingen in 2016 pas in het najaar in, waardoor er beperkt bijgestuurd kon worden. In 2017 zijn er aanzienlijk minder verkochte Koopgarantwoningen in exploitatie teruggenomen, maar halverwege dat jaar is de afspraak uit de prestatieafspraken verdwenen. Tegelijkertijd was er ook een vraag naar goedkope koopwoningen. De visitatiecommissie oordeelt dat Bergopwaarts in de breedte van de lokale opgave voldoende heeft gepresteerd op dit vlak. Een pluspunt is toegekend vanwege het aantal teruggekochte woningen en omdat met de teruggekochte woningen goed ingespeeld is op de toegenomen behoefte aan woningen voor woningzoekenden

Tabel 1.2 Teruggekochte Koopgarantwoningen door Bergopwaarts in de gemeente Deurne

	Aantal teruggekochte woningen	% in exploitatie genomen teruggekochte woningen
2015	14	Geen afspraak
2016	24	62,5%
2017	18	22,2%
2018	8	Geen afspraak

### *Bergopwaarts heeft plannen in voorbereiding voor de realisatie van sociale huurwoningen*

In de gemeente Deurne en Asten heeft Bergopwaarts afspraken gemaakt over het realiseren van sociale huurwoningen. In Deurne is overeengekomen dat Bergopwaarts in de periode 2016-2020 minimaal 200 sociale huurwoningen tot de huurtoeslaggrens realiseert. Met de gemeente Asten is in het Bod 2017 overeengekomen dat Bergopwaarts in 2017 voornemens is te starten met de bouw van 31 sociale huurwoningen, en in 2018 met de bouw van 5 sociale huurwoningen aan de Lienderweg in de Bloemenwijk.

Twee pluspunten zijn toegekend omdat Bergopwaarts een zeer groot deel van de opgave al heeft gerealiseerd in korte tijd.

Bergopwaarts heeft sociale huurwoningen gerealiseerd. Om aan te sluiten bij de opgave die zij ziet in het werkgebied, realiseert Bergopwaarts voornamelijk kleinere woningen. Bergopwaarts heeft in de visitatieperiode in de gemeente Deurne in totaal 141 sociale huurwoningen gerealiseerd. Hoewel de voorbereiding rond is, is Bergopwaarts in 2019 nog niet gestart met de bouw van 50 appartementen aan de Kruisstraat door de PFAS- en stikstofnormen. Hiermee wordt nog niet voldaan aan de kwantitatieve afspraak, maar Bergopwaarts verwacht met de nieuwbouwplannen in 2020 wel te kunnen voldoen aan de opgave. In de gemeente Asten heeft Bergopwaarts in de visitatieperiode conform prestatieafspraken in totaal 5 woningen opgeleverd. De visitatiecommissie is van mening dat het niet bereiken van de kwantitatieve afspraak in Deurne niet te wijten is aan Bergopwaarts en de corporatie zich goed heeft ingezet om desondanks toch zo veel mogelijk woningen te realiseren. Daarom acht de commissie pluspunten gerechtvaardigd, onder meer ook voor de afweging die Bergopwaarts heeft gemaakt rondom de kwaliteit van de toe te voegen woningen.

#### *Bergopwaarts sloopt en vervangt wooneenheden conform afspraak*

Met de gemeente Deurne is overeengekomen dat sloop van woningen behorende tot de kernvoorraad in de periode 2016-2020 een-op-een wordt gecompenseerd. Bergopwaarts voldoet aan de prestatieafspraken en sloopt bij hoge uitzondering woningen en in principe alleen wanneer vervangende nieuwbouw plaatsvindt. Hiermee wordt in ruim voldoende mate voldaan aan de opgave. Bergopwaarts heeft in 2017 2 woonwagens gesloopt, waarvoor 2 nieuwe zijn teruggeplaatst in 2018. Daarnaast heeft Bergopwaarts geen wooneenheden gesloopt in Deurne in de visitatieperiode.

#### *Bergopwaarts voldoet aan afspraken over toewijzing van woningen aan bijzondere doelgroepen*

In het kader van de beschikbaarheid van woningen voor de primaire doelgroep zijn er in het werkgebied van Bergopwaarts afspraken gemaakt rondom de maximale aandelen beschikbaar te stellen woningen voor bijzondere doelgroepen en urgenten.

In de gemeente Deurne is afgesproken dat Bergopwaarts maximaal 10% van de vrijkomende woningen aan bijzondere doelgroepen en urgenten toewijst. In 2018 is met de gemeente Asten afgesproken dat maximaal 20% van de vrijkomende woningen aan bijzondere doelgroepen (10%) en urgenten (10%) worden toegewezen. Bergopwaarts voldoet aan beide afspraken. Een pluspunt is toegekend vanwege het in ruime mate voldoen aan de opgave.

**Tabel 1.3 Aantal toegewezen woningen aan bijzondere doelgroepen en urgenten per gemeente**

Jaartal	Toegewezen woningen (Deurne)	Toegewezen woningen (Asten)
2015	30 (13%)	Geen afspraak
2016	23 (10%)	Geen afspraak
2017	29 (11%)	Geen afspraak
2018	51 (15%)	9 (13%)

### *Bergopwaarts heeft conform afspraak vergunninghouders gehuisvest*

Met de gemeente Deurne is afgesproken dat Bergopwaarts 100% van de jaarlijkse taakstelling van de gemeente voor huisvesting van vergunninghouders realiseert. Over de visitatieperiode heeft Bergopwaarts ruimschoots voldaan aan deze taakstelling. De woningbouwvereniging realiseert 85% (1.100/1.300) van de jaarlijkse taakstelling van de gemeente Asten voor de huisvesting van vergunninghouders. Dit leidt tot onderstaande taakstellingen voor Bergopwaarts, waar in de visitatieperiode volledig aan is voldaan. Twee pluspunten zijn toegevoegd vanwege het hoge ambitieniveau van de opgave en het feit dat Bergopwaarts de opgave heeft ingevuld door actief op zoek te gaan naar extra mogelijkheden, zoals het terugkopen van woningen.

**Tabel 1.4 Taakstelling en prestatie huisvesting vergunninghouders (aantallen vergunninghouders)**

Jaartal	Gemeente Deurne		Gemeente Asten	
	Taakstelling	Toegewezen	Taakstelling	Toegewezen
2015	45	52	29	29
2016	81	59	43	33
2017	44	62	23	35
2018	45	53	24	22
<b>Totaal</b>	<b>215</b>	<b>226</b>	<b>119</b>	<b>119</b>

### 1.5.2 Thema 2: Betaalbaarheid en bereikbaarheid

**7,8**

**De visitatiecommissie oordeelt dat Bergopwaarts goed heeft gepresteerd ten aanzien van de betaalbaarheid en bereikbaarheid van woningen. De corporatie heeft zich ingezet om de huren zo laag mogelijk te houden, terwijl tegelijkertijd is geïnvesteerd in energiebesparende maatregelen en een goede basiskwaliteit van woningen. Daarbovenop heeft Bergopwaarts middels het huurbeleid goed ingezet op betaalbaarheid in relatie tot de opgaven, onder meer door woningen af te toppen. Daarnaast heeft de corporatie jaarlijks door een gericht beleid meer woningen toegewezen aan en beschikbaar gesteld voor woningzoekenden met recht op huurtoeslag.**

### *Bergopwaarts heeft conform afspraak passend toegewezen*

In de gemeente Deurne en gemeente Asten is in de prestatieafspraken opgenomen dat Bergopwaarts passend toewijst. Bergopwaarts zorgt ervoor dat minimaal 95% van de woningzoekenden met recht op huurtoeslag woonruimte wordt toegewezen met een huur tot de voor het betreffende huishouden geldende aftoppingsgrens huurtoeslag. Bergopwaarts heeft jaarlijks, conform afspraken, woningen passend toegewezen. Een pluspunt is toegekend vanwege de positieve afwijking ten opzichte van de norm.

**Tabel 1.5 Passend toegewezen door Bergopwaarts**

Jaartal	% passend toegewezen woningen
2015	96,9%
2016	96,7%
2017	98,5%
2018	98,7%

### *Bergopwaarts heeft ruim voldoende bezit onder de aftoppingsgrens en/of met energielabel A*

In het kader van betaalbaarheid voor de primaire doelgroep is in de prestatieafspraken met de gemeente Deurne opgenomen dat Bergopwaarts ervoor zorgt dat in de periode 2016 tot 2020 70% van haar woningvoorraad in de gemeente Deurne een huurprijs heeft onder de aftoppingsgrens



voor één- en tweepersoonshuishoudens en/of dat dit woningen zijn met energielabel A of gunstiger met een huurprijs onder de huurtoeslaggrens.

Bergopwaarts heeft, conform prestatieafspraken, in Deurne jaarlijks minimaal 70% van haar bezit onder de geldende aftoppingsgrens of met Energielabel A. Bergopwaarts scoort hier jaarlijks bijna 20% boven.

**Tabel 1.6 Aandeel bezit onder de aftoppingsgrens voor één- en tweepersoonshuishoudens of met Energielabel A in de gemeente Deurne**

Jaartal	Aandeel bezit
2015	89,4%
2016	89,6%
2017	90,3%
2018	89,4%

In het kader van beschikbaarheid van betaalbare huurwoningen werkt Bergopwaarts vanaf 2015 met vier huurprijsniveaus binnen de portefeuille (€ 417, € 597, € 640 en € 674 (prijspeil 2018)). Hierbij zijn de niveaus van de huurprijzen gekoppeld aan de functionaliteit van de woning (aantal slaapkamers). Dit huurbeleid zorgt voor een toename van goedkope huurwoningen en middeldure huurwoningen. Ook is de beschikbaarheid van sociale woningen vergroot door woningen boven de liberalisatiegrens bij mutatie te verlagen naar € 674. Dit huurbeleid past bij de zoekprofielen van woningzoekenden bij Bergopwaarts (ongeveer 25% is een gezin en 75% is een één- of tweepersoonshuishouden).

Twee pluspunten zijn toegekend vanwege de grote omvang van de positieve afwijking van de norm en het feit dat Bergopwaarts via actief beleid heeft gewerkt aan het vergroten van de beschikbaarheid, bijvoorbeeld door de huren te verlagen.

#### *Bergopwaarts heeft de gemiddelde huurverhoging beperkt tot inflatie, conform afspraak*

In de gemeente Deurne is afgesproken dat Bergopwaarts de jaarlijkse huurverhoging tot maximaal inflatie beperkt vanaf 2018. In de visitatieperiode heeft Bergopwaarts aan deze opgave voldaan, ook in de jaren voorafgaand aan 2018. De huurverhogingen zijn jaarlijks gemiddeld beperkt gebleven tot maximaal de inflatie (2015, 2016, 2018) of lager (2017) voor de primaire en secundaire doelgroep. In 2016 en 2017 zijn de huurprijzen verlaagd voor mensen die een huurprijs boven de streefhuur betalen en verhoogd voor mensen die een lagere huur hadden. Een pluspunt is toegekend omdat Bergopwaarts in een groot aantal gevallen een huurverhoging lager dan de inflatie heeft doorgevoerd.

#### *Bergopwaarts zet zich in om de woonlasten te beperken met energiebesparende maatregelen*

In de gemeenten Deurne en Asten is in het kader van betaalbaarheid afgesproken dat de gemeenten en Bergopwaarts zich inzetten om woonlasten te beperken door maatregelen te nemen die de gemeentelijke woonlasten, servicekosten en energielasten beperken of terugdringen.

Bergopwaarts heeft conform opgave energiebesparende maatregelen getroffen in woningen, waardoor de energielasten beperkt worden (*zie ook thema 3 voor prestaties op dit vlak*). Een voorbeeld is dat Bergopwaarts in 2017 de basiskwaliteit van woningen heeft gedefinieerd, die huurders mogen verwachten. Hierbij gaat het om woningen met onder meer dubbelglas op de benedenverdieping, toilet op de slaapverdieping, spouwmuurisolatie en minimaal energielabel C. In de visitatieperiode zijn ook maatregelen getroffen om de basiskwaliteit te bereiken. Enkele maatregelen leveren energiebesparing op en Bergopwaarts heeft ervoor gezorgd dat de verbeteringen gepaard gingen zonder huurverhoging, wanneer de huurder de streefhuur al

betaalde. Twee pluspunten zijn toegekend vanwege het aantal doorgevoerde maatregelen en het doorvoeren van energetische verbeteringen zonder huurverhoging.

#### *Bergopwaarts heeft conform afspraak voldoende aandeel goedkope huurwoningen*

In de periode 2016 tot 2020 zorgt Bergopwaarts ervoor dat minimaal 5% van haar woningvoorraad in de gemeente Deurne een huurprijs heeft onder de aftoppingsgrens voor huishoudens tot 23 jaar. Bergopwaarts heeft jaarlijks ruim voldaan aan de afspraak ten behoeve van de beschikbaarheid van goedkope huurwoningen voor huishoudens tot 23 jaar. Om deze redenen zijn twee pluspunten toegekend. Vanwege de grote positieve afwijking ten opzichte van de norm en het maatschappelijk belang van de opgave van jongeren huisvesting zijn twee pluspunten toegekend.

**Tabel 1.7 Aandeel goedkope huurwoningen (huurprijs onder afstopingsgrens tot 23 jaar) van Bergopwaarts in Deurne**

Jaartal	Aandeel goedkope huurwoningen
2015	15,7%
2016	15,6%
2017	17,3%
2018	16,4%

#### 1.5.3 Thema 3: Transformatie en kwaliteit van woningen

**7,7** De visitatiecommissie oordeelt dat Bergopwaarts goed heeft gepresteerd ten aanzien van het onderwerp transformatie en kwaliteit van woningen. De corporatie heeft onder meer goed in samenspraak met de bewoners geïnvesteerd in de transformatie en verduurzaming van woningen. Hierbij heeft de corporatie ook een aantal pilots ingezet, om de mogelijkheden en haalbaarheid kleinschalig te kunnen testen. Pluspunten zijn toegekend voor de innovatieve houding van Bergopwaarts zowel inhoudelijk als in het proces in de vraagstukken op dit thema en de stappen die Bergopwaarts heeft gemaakt in de verduurzaming van haar voorraad.

#### *Bergopwaarts heeft zich conform opgave ingezet voor de transformatie van de woningvoorraad*

In de gemeente Deurne is de opgave voor Bergopwaarts om de woningvoorraad te transformeren en om de kwalitatieve vraag en het aanbod beter op elkaar aan te laten sluiten: het aantal eengezinswoningen verlagen en de aantallen zorggeschikte<sup>1</sup> en kleinere woningen verhogen. Onder meer door verkoop, nieuwbouw, woningaanpassingen en ombouw. Verder zou Bergopwaarts via pilots nagaan of de ideeën voor transformatie aansluiten bij de behoeften.

In de gemeente Deurne heeft Bergopwaarts in de visitatieperiode ingezet op de transformatie van de woningvoorraad, onder meer via pilots. Zo heeft Bergopwaarts onder meer:

- Een pilot uitgevoerd naar het splitsen van grotere woningen. De pilot is uitgevoerd en geëvalueerd. Uiteindelijk bleek de splitsing te duur om rendabel te maken voor grootschaliger uitrol;
- Appartementen ontwikkeld in voormalig bestuurscentrum aan de Markt;
- Woningen aangepast naar zorggeschikte en rolstoelgeschikte woningen;
- Futurum, waarbij samen met de bewoners wordt ervaren welke voorzieningen wel of niet bijdragen aan een groter wooncomfort;
- Pilot verduurzamen bij mutatie: MuReNo

<sup>1</sup> Specifieke afspraken op het gebied van het aanpassen van woningen naar zorggeschikte en rolstoelgeschikte woningen zijn opgenomen onder thema 5: wonen en zorg.

Twee pluspunten zijn toegekend vanwege het hoge ambitieniveau en het grote aantal ondernomen projecten. Hierbij wordt bovendien goed ingezet op betrokkenheid van de bewoners.

*Bergopwaarts heeft in de visitatieperiode goed ingezet op de verduurzaming van haar bezit*

In het kader van duurzaamheid en kwaliteit van de bestaande voorraad zijn er in het werkgebied van Bergopwaarts prestatieafspraken gemaakt. In de prestatieafspraken 2016-2020 is opgenomen dat de woningen van Bergopwaarts in Deurne in 2016 gemiddeld energielabel C zullen hebben. In de prestatieafspraken 2018-2022 is afgesproken dat de woningen in Deurne en Asten gemiddeld label B hebben in 2020. Om de stappen op het gebied van verduurzaming te maken is in de prestatieafspraken van Deurne en Asten onder meer afgesproken dat Bergopwaarts energiebesparende maatregelen aanbrengt in bestaande bouw (zoals spouwmuurisolatie, vloerisolatie en dubbelglas).

Bergopwaarts heeft in de visitatieperiode goed ingezet op de verduurzaming van haar bezit, onder meer via energetische maatregelen en pilotprojecten. De woningen van Bergopwaarts in Deurne hebben conform afspraak gemiddeld label C in 2016. Daarnaast zit Bergopwaarts in 2018 bijna op gemiddeld label B met een energie-index van 1,47 in 2018. De woningvoorraad van Bergopwaarts in Asten voldoet in 2018, met een energie-index van 1,43, bijna aan gemiddeld label B. Daarmee is de corporatie goed op weg om te voldoen aan gemiddeld label B in 2020. In Helmond voldoet de corporatie zelfs al aan de afspraken. Derhalve zijn er geen specifieke duurzaamheidsmaatregelen met de gemeente Helmond afgesproken in de prestatieafspraken 2017-2021.

Bergopwaarts heeft in de visitatieperiode stappen gezet om de ambities op het terrein van duurzaamheid en betaalbaarheid te realiseren. In dit kader heeft Bergopwaarts bijvoorbeeld pilots uitgevoerd en gevolgd om te bezien welke energiebesparende maatregelen werken op korte en langere termijn. Daarnaast is ook moderne technologie geïnstalleerd. Een voorbeeld van een testwoning is project Futurum in Deurne. Door op deze wijze pilots uit te voeren leert Bergopwaarts welke maatregelen zinvol zijn om op grotere schaal toe te passen om een toekomstbestendige woningvoorraad te krijgen.

Grootschaliger heeft Bergopwaarts ingezet op het onder meer aanbrengen van optimale isolatie in woningen en het vervangen van kozijnen (no regret) en kijkt Bergopwaarts samen met partners per locatie naar een optimale manier van duurzaam verwarmen. Ook zijn er op woningen zonnepanelen geplaatst.

Tot slot heeft Bergopwaarts mogelijkheden onderzocht voor het sluiten van meerjarige ketensamenwerking met een aantal zorgvuldig geselecteerde aannemers.

Twee pluspunten zijn toegekend vanwege het aantal getroffen maatregelen en het feit dat Bergopwaarts de opgave bijna 2 jaar eerder heeft gerealiseerd dan gepland.

*Bergopwaarts voldoet aan de overeengekomen GPR-score voor nieuwbouwwoningen*

Met de gemeente Deurne is in de prestatieafspraken overeengekomen dat de GPR-score van nieuwbouwwoningen voor alle thema's (energie, milieu, gezondheid, gebruiksvriendelijkheid en toekomstwaarde) minimaal een 7 bedraagt. De nieuwbouwwoningen van Bergopwaarts voldoen aan de minimale GPR-score, conform afspraak. Een pluspunt is toegekend vanwege het hoge ambitieniveau bij alle nieuwbouw op alle thema's een 7 te scoren.

#### 1.5.4 Thema 4: Leefbaarheid van wijken en buurten

**7,5**

**De visitatiecommissie oordeelt dat Bergopwaarts goed heeft gepresteerd ten aanzien van de leefbaarheid van wijken en buurten. De corporatie heeft financieel bijgedragen aan buurtbemiddeling en wijkbeheerders. Daarnaast faciliteert de corporatie initiatieven van de huurders die ten goede komen aan de leefbaarheid in wijken en buurten. Pluspunten zijn toegekend op basis van het oog voor maatwerk dat Bergopwaarts heeft op dit vlak en de betrokkenheid van bewoners. Bijvoorbeeld door te investeren in dementievriendelijke liften.**

##### *Bergopwaarts heeft conform opgave bijgedragen aan buurtbemiddeling en wijkbeheerders*

In de gemeenten Deurne en Asten zijn afspraken gemaakt over de bijdrage van Bergopwaarts aan wijkbeheerders en buurtbemiddeling in het kader van leefbaarheid van de wijken en buurten.

In de gemeente Deurne is afgesproken dat Bergopwaarts in de periode 2016 tot 2017 jaarlijks € 60.000 bijdraagt aan het project Leef (buurtsportcoach). Daarnaast betaalt Bergopwaarts 50% van de kosten voor buurtbemiddeling. In de gemeente Asten is overeengekomen dat Bergopwaarts 50% van de kosten voor buurtbemiddeling betaalt. De wijkbeheerders, voor zover deze actief zijn in wijken waarin Bergopwaarts bezit heeft, worden eveneens voor 50% betaald door Bergopwaarts.

Bergopwaarts heeft conform opgave financieel bijgedragen aan buurtbemiddeling en wijkbeheerders in Deurne en Asten. Met actieve wijkbeheerders (ook wel buurtsportcoaches) in Deurne en Asten wordt gewerkt aan leefbare wijken. De wijkbeheerders hebben een signaalfunctie en organiseren allerlei projecten en activiteiten voor verbinding in de wijk. Mocht overlast tussen bureaus hoog oplopen, dan kunnen de wijkbeheerders interveniëren door het inzetten van buurtbemiddeling. Een pluspunt is toegekend vanwege de omvang van de bijdragen in euro's en de brede taakopvatting van de coaches en wijkbeheerders. Bergopwaarts laat hierdoor zien leefbaarheid serieus te nemen.

**Tabel 1.8 Bijdrage Bergopwaarts aan buurtbemiddeling en wijkbeheerders**

Jaartal	Buurtbemiddeling	Leef(buurtsportcoaches)/wijkbeheerders
2015	€ 14.000	€ 116.000
2016	€ 14.000	€ 116.000
2017	€ 5.000	€ 117.000
2018	€ 21.810	€ 117.000

##### *Bergopwaarts steunt en faciliteert initiatieven van bewoners ten behoeve van de leefbaarheid*

In de prestatieafspraken met de gemeente Deurne is opgenomen dat Bergopwaarts inzet op de betrokkenheid van huurders en bewoners met elkaar en de wijk, door initiatieven te steunen, initiëren of te faciliteren die mensen met elkaar verbinden. Met de gemeente Asten is in de prestatieafspraken afgesproken dat Bergopwaarts jaarlijks een leefbaarheidsbudget beschikbaar zal stellen. Op initiatief van de huurders kunnen hieruit leefbaarheidsactiviteiten worden betaald.

Bergopwaarts heeft zich in de visitatieperiode goed ingezet om initiatieven van huurders ten behoeve van de leefbaarheid te faciliteren en steunen.

Bergopwaarts werkt samen met de bewoners en de lokale gemeenschap aan de leefbaarheid van de wijken in haar werkgebied. Projecten worden uitgevoerd op verzoek van huurders: bewoners geven zelf aan wat ze nodig hebben. Bergopwaarts toetst de aanvragen en werkt in de uitvoering samen met buurtbewoners, gemeente, welzijnsorganisaties en politie.

Bergopwaarts heeft bijvoorbeeld geïnvesteerd in dementievriendelijke liften aan het Pater Aartsplein. Op verzoek van huurders hebben de verdiepingen verschillende kleuren gekregen, zodat deze goed terug te vinden zijn. Ook zijn Burendagen gefaciliteerd, waar mensen uit diverse wijken in Deurne een schilderij maakten met buurtgenoten, en een buurtfeest in de Bloemenwijk. Daarnaast is op verzoek van bewoners een vlaggenmast geplaatst op het Pater Aartsplein en een zijte in de Kruisstraat.

Twee pluspunten zijn toegekend voor de hoeveelheid waardevolle initiatieven en de intensieve wijze waarop met betrokken bewoners wordt samengewerkt om de leefbaarheid in wijken en buurten te verbeteren

#### 1.5.5 Thema 5: Wonen en zorg

**7,7**

**De visitatiecommissie oordeelt dat Bergopwaarts ruim voldoende heeft gepresteerd ten aanzien van wonen en zorg. De corporatie spant zich in om woningen levensloopbestendiger en zorg- en rolstoelgeschikt te maken.**

**Pluspunten zijn toegekend voor het signaleren van opgaven in het werkgebied op dit vlak en het doortrekken van beleid in andere gemeenten om ook aan deze opgaven tegemoet te komen.**

##### *Bergopwaarts zet de 'Opplusregeling' conform afspraken in aanvulling op WMO in*

Bergopwaarts stemt de 'Opplusregeling' af op de voorzieningen die vanuit de WMO door of namens de gemeente worden verstrekt. Uitgangspunt is dat de 'Opplusregeling' preventief is en aanvullend op de WMO.

Met de Opplusregeling van Bergopwaarts kunnen huurders maatregelen in hun woning laten treffen ter bevordering van de veiligheid en/of comfort, zodat zij langer thuis kunnen blijven wonen. Deze regeling is beschikbaar voor alle huurders van Bergopwaarts. Bergopwaarts levert met de regeling een bijdrage aan de opgave op het gebied van langer thuis wonen. De regeling van Bergopwaarts is conform prestatieafspraken aanvullend aan de WMO. De visitatiecommissie heeft twee pluspunten toegekend vanwege het aantal doorgevoerde maatregelen en het feit dat de maatregelen in aanvulling op de WMO worden uitgevoerd. Door het wegnemen van de financiële drempel wordt het in de praktijk daadwerkelijk gestimuleerd dat mensen langer zelfstandig thuis blijven wonen.

##### *Bergopwaarts voldoet aan de opgave om de woningvoorraad zorggeschikt te transformeren*

In het kader van de opgave om de woningvoorraad in Deurne te transformeren, zijn er specifieke afspraken opgenomen rondom het aanpassen van bestaande huurwoningen naar meer zorggeschikte woningen. Huurders die een aanpassing nodig hebben, kunnen zo langer zelfstandig thuis blijven wonen.

Het gaat om de volgende twee afspraken:

- Bergopwaarts maakt op verzoek van bewoners, onder bepaalde voorwaarden, eengezinswoningen rollatorgeschikt, verzorgt de ombouw van badkamers en past eventueel de keuken aan;
- Bij aanvragen voor binnenonderhoud en mutaties met binnenonderhoud zal Bergopwaarts toetsen of er behoefte en mogelijkheid is om de woning (slim) rollatorgeschikt te maken.

Bergopwaarts heeft woningen aangepast ten behoeve van de zorggeschiktheid van de woningen, door bestaande huurwoningen: rollatorgeschikt te maken, badkamers om te bouwen en keukens

aan te passen. Bergopwaarts voerde dergelijke maatregelen uit op verzoek van huurders, al dan niet tegelijk met binnenonderhoud van woningen. In principe past Bergopwaarts woningen niet op voorhand aan. Hiermee voldoet Bergopwaarts aan de opgave. Dit beleid geldt voor het hele werkgebied van Bergopwaarts.

Een pluspunt is toegekend omdat Bergopwaarts de opgave in Deurne ook voor de andere bezitsgemeenten in haar werkgebied heeft overgenomen. Het zorggeschikt maken van woningen is immers daar ook waardevol.

#### *Bergopwaarts voldoet aan de opgave om zorg- en rolstoelgeschikte nieuwbouw op te leveren*

In het kader van langer zelfstandig thuis wonen voor huurders die zorg of een aanpassing nodig hebben, in combinatie met een toekomstbestendige woningvoorraad, zijn er in Deurne en Asten afspraken gemaakt rondom het realiseren van rolstoelgeschikte nieuwbouw.

In Deurne wordt in geval van nieuwbouw rekening gehouden met doelgroepen die (waarschijnlijk) niet geholpen kunnen worden via getransformeerde woningen. Uitgangspunt voor nieuwbouw is dan ook dat deze levensloopbestendig, zorg- en rolstoelgeschikt worden gerealiseerd (minimaal 80%). In Asten is het uitgangspunt dat nieuwbouw voor één- en tweepersoonshuishoudens bij voorkeur rolstoelgeschikt (conform de eisen "Woonkeur bestaande bouw Rolstoelgeschikt") wordt gebouwd.

Ten behoeve van het langer zelfstandig thuis wonen, heeft Bergopwaarts rolstoelgeschikte nieuwbouwwoningen gerealiseerd. Met de gerealiseerde nieuwbouw evenaart Bergopwaarts in belangrijke mate de prestatieafspraken.

In de gemeente Deurne zijn in de visitatieperiode in totaal 103 nieuwbouwwoningen rolstoelgeschikt opgeleverd. Dit komt neer op 73% van het totaal aantal opgeleverde nieuwbouwhuurwoningen in deze periode (141 woningen). Hiermee wordt in belangrijke mate voldaan aan de opgave, maar nog niet volledig aan de 80% als opgenomen in de prestatieafspraken. De prestatieafpraak bestrijkt echter een langere periode dan de visitatieperiode.

De vijf gerealiseerde nieuwbouwwoningen in Asten in de visitatieperiode zijn conform de opgave en eisen, van Woonkeur bestaande bouw, rolstoelgeschikt gerealiseerd.

Een pluspunt is toegekend voor het feit dat Bergopwaarts tijdens de visitatieperiode al het grootste deel van opgave in Deurne heeft bereikt.

## 1.6 Beschrijving van de ambities

Bergopwaarts heeft haar ambities voor maatschappelijk presteren vastgelegd in twee ondernemingsplannen, te weten het Ondernemingsplan 2013-2016 en het Ondernemingsplan 2017-2020.

### **Ondernemingsplan 2013-2016**

Het ondernemingsplan 2013-2016 'samen ondernemen voor sociaal wonen' werd opgesteld in een periode waarin veel onzekerheid heerste over de economische vooruitzichten en politieke keuzes met betrekking tot de woningmarkt.

“Samen ondernemen voor sociaal wonen” is de missie van Bergopwaarts. De missie bevat elementen die belangrijk geacht worden voor de realisatie van belangrijke opgaven.

- Samen: Bergopwaarts zoekt samenwerking om de groter wordende volkshuisvestelijke en maatschappelijke opgaven te kunnen realiseren. Hiervoor wil de corporatie open en transparant in dialoog treden met de klanten, stakeholders, collega-corporaties, zakelijke partners en medewerkers;
- Ondernemen: Bergopwaarts speelt in op kansen en ontwikkelingen in de markt, is kostenbewust, proactief, innovatief en vernieuwend. De corporatie onderneemt met nieuw en bestaand vastgoed door nieuwe producten te ontwikkelen en het bestaande bezit te transformeren;
- Sociaal: De corporatie gaat actief aan de slag voor mensen die (nog) niet zelfstandig in hun eigen huisvesting kunnen voorzien. Bergopwaarts heeft oog voor bijzondere doelgroepen, oog voor maatschappelijk rendement. De primaire taak staat voorop. Bergopwaarts weet voor wie ze er zijn en staat voor deze doelgroep;
- Wonen: De corebusiness van Bergopwaarts is het leveren van huisvesting. Hierbij zet de corporatie in op het leveren van goede woningen, waarbij de corporatie samen met andere partijen zorgt voor een leefbare omgeving. De corporatie heeft zorg voor de woon- en leefomstandigheden van de huurders.

Bergopwaarts heeft haar missie uitgewerkt rond de volgende thema's. Binnen ieder thema beschrijft de corporatie de activiteiten voor de periode tot en met 2016.

- Gezond bedrijf
  - Aantrekkelijke werkgever
  - Inzicht in prestaties
- Passend bezit
  - Portefeuille in lijn met behoefte en verwachtingen
  - Duidelijke doelgroep en focus in activiteiten
- Tevreden klanten
  - Dienstverlening sluit aan bij de behoefte van de klant
  - Rendementsdenken
- Duurzame samenwerking
  - Ketenintegratie

### **Ondernemingsplan 2017-2020**

'Bergopwaarts biedt ruimte' is de titel van het ondernemingsplan 2017-2020. Het gaat de corporatie niet meer om wát gedaan moet worden, maar om hóe de corporatie dat doet. Het ondernemingsplan geeft de kern van de visie van Bergopwaarts weer. Om dat te doen moet ruimte geboden worden aan huurders, woningzoekenden en medewerkers. Daarvoor wil de corporatie het bedrijf anders organiseren; echt veranderen in plaats van verbeteren.

De missie bevat elementen die belangrijk geacht worden voor de realisatie van belangrijke opgaven.

- Met bezieling en betrokkenheid ruimte bieden
- Interactie met huurders
- Actief luisteren
- Erkenning en herkenning

De corporatie benoemt hiervoor verschillende kernwaarden en kernkwaliteiten:

- Betrokkenheid als grondhouding
- Een persoonlijke klik zorgt voor verbinding
- Samen ruimte benutten en oplossingen bedenken



- Zeggen wat we doen, nakomen wat we beloven
- Luisteren en begrip tonen
- Denken in mogelijkheden die passen bij de klant
- Het vermogen om passende oplossingen te vinden

Bergopwaarts heeft naast deze kernwaarden en kernkwaliteiten in het ondernemingsplan ook strategisch vastgoedbeheer en strategische doelen voor de periode tot 2020 opgenomen.

Qua opzet en invulling is het eerdere ondernemingsplan als basis gebruikt. Dit ondernemingsplan is verbeterd en aangevuld aan de hand van het eerdere visitatierapport en het invullen van de PDCA-cyclus. Naar aanleiding daarvan is het proces aangepast en zijn de kernwaarden van de corporatie aangevuld. Een van de kernpunten hiervan is dat de corporatie huurders verbetering wil laten ervaren. Hiertoe doet de corporatie continue klanttevredenheidsonderzoeken, conform de uitgangspunten voor klantonderzoek van Aedes. Daarnaast heeft de corporatie medewerkers, sociale partners en huurders vanaf het begin actief betrokken. Eerder gebeurde dat toetsend, nu leverden zij ook input.

## 1.7 Ambities in relatie tot de opgaven

**7,0** In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties heeft en deze bij de externe opgaven in het werkgebied passen. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de actieve wijze waarop Bergopwaarts een goede aansluiting bij de opgaven in het werkgebied heeft bereikt en de actualiteit van de ambities bewaakt door het gesprek aan te gaan met de belanghebbenden. Ook heeft de corporatie een verbindende rol bij het verbeteren van de zorgmogelijkheden in de verschillende bezitsgemeenten.

Bergopwaarts heeft specifieke ambities geformuleerd op het gebied van het behouden en vergroten van de woningvoorraad. Daarnaast hecht de corporatie belang aan betaalbaarheid en goede beschikbaarheid van deze woningvoorraad. Dit zijn onderwerpen die ook in de opgaven een belangrijke rol spelen. Bergopwaarts heeft de eigen ambities vertaald in de prestatieafspraken die gemaakt zijn met de gemeenten. Dat betekent dat gemaakte afspraken in principe gelden voor alle huurders, dus dat er geen onderscheid wordt gemaakt tussen het beleid dat wordt gevoerd voor de huurders in de verschillende gemeenten.

De visitatiecommissie waardeert het dat hierdoor ook ambities geformuleerd worden die inspelen op opgaven die voor de regio zeer specifiek zijn. Bergopwaarts heeft ook het eigen beleid en de ambities in de prestatieafspraken vastgelegd. Zo heeft Bergopwaarts in het kader van transparantie het terugkopen van Koopgarantwoningen, naar aanleiding van de brief van het Centraal Fonds uit 2013, zelf doorvertaald in de prestatieafspraken. Daarnaast geldt dit onder meer voor opgaven als het langer thuis wonen, voor de 'Opplusregeling' en het rolstoelgeschikt maken van woningen. Dit betekent dat de prestatieafspraken van Bergopwaarts gezien kunnen worden als algemeen beleid en dat ook in kernen waar deze afspraak niet gemaakt is vergelijkbaar beleid gevoerd wordt. Daarnaast waardeert de visitatiecommissie ook de zeer actieve houding en de verbindende rol die de corporatie inneemt ten opzichte van het verbeteren van de zorgmogelijkheden in de verschillende gemeenten. Bijvoorbeeld door bijeenkomsten te organiseren, waarbij maatschappelijke partners gezamenlijk aan tafel zitten rondom bepaalde opgaven, bijvoorbeeld in dit geval zorgpartners. Daarnaast is Bergopwaarts bij alle overlegstructuren rondom zorg aanwezig



en actief in bijeenkomsten, hierbij wordt meegedacht bij het leveren van maatwerk en worden ook mogelijkheden onderzocht die verder gaan dan de kerntaak.

Bergopwaarts heeft in haar eigen ambities tevens vastgelegd te luisteren naar de behoeften van de huurders tijdens de dagelijkse gang van zaken, bijeenkomsten en andere activiteiten. De medewerkers van Bergopwaarts hebben hierbij een signaalfunctie en denken mee in de keuzes die de corporatie maakt. Bergopwaarts voert ook regelmatig overleg met de gemeenten, zorgpartners, bewonersgroepen, plaatselijke belangen- en politieke partijen. Het streven is de interne organisatie zo in te richten dat het mogelijk is aan te sluiten op de maatschappelijke ontwikkelingen en behoeften van de huurders en deze haalbaar te maken. Waar de corporatie zich eerder richtte op het verbeteren van de klanttevredenheid, zet de corporatie nu in op het verbeteren van de klantwaardering. De corporatie heeft hiermee de ambitie maatwerk te kunnen leveren voor specifieke vragen van huurders.

Door de diverse overleg- en contactmomenten sluiten de ambities ruim voldoende aan op de relevante signalen uit de omgeving en de eigen (financiële) mogelijkheden. In de eigen ondernemingsplannen worden ook zelf gesignaleerde veranderende volkshuisvestelijke en maatschappelijke opgaven gebruikt als basis voor de doelstellingen van de corporatie. Bergopwaarts zorgt hiermee voor een goede actualisatie van de ambities.

## 2 Presteren volgens Belanghebbenden



## 2.1 Inleiding

Het tweede perspectief van waaruit het presteren van Bergopwaarts 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 Woningbouwvereniging Bergopwaarts, 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

Conform de vereisten van visitatiemethodiek 6.0 zijn HBO De Peel en de gemeenten Deurne, Asten en Helmond afzonderlijk geïnterviewd. De collega-corporaties woCom, Woningbouwvereniging Volksbelang, Stichting Goed Wonen en Woningstichting Compaen zijn middels een groepsgesprek in het onderzoek betrokken. Daarnaast zijn er welzijnsorganisaties, zorginstellingen en de Stichting VAC middels een persoonlijk gesprek in het onderzoek betrokken.

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 (1/3) en overige belanghebbenden (1/3). Het eindoordeel komt als volgt tot stand:

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

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

**Tabel 2.1 Presteren volgens Belanghebbenden**

Prestatieveld	Huurders	Gemeente(n)	Overig	Eindcijfer
Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie				
Thema 1	8,0	7,5	7,5	7,7
Thema 2	7,0	7,8	7,1	7,3
Thema 3	7,8	8,0	7,7	7,8
Thema 4	8,0	7,8	8,0	7,9
Thema 5	8,0	7,8	7,9	7,9
Tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie				
Relatie en communicatie	9,0	8,3	8,1	8,5
Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie				
Invloed op beleid	9,0	8,0	7,9	8,3
<b>Gemiddeld</b>				<b>8,1</b>

*Toelichting op nummering thema's:*

- Thema 1: Beschikbaarheid
- Thema 2: Betaalbaarheid en bereikbaarheid
- Thema 3: Transformatie en kwaliteit van woningen
- Thema 4: Leefbaarheid in wijken en buurten
- Thema 5: Wonen en zorg

**Thema 1: Beschikbaarheid**

**7,7**

**De belanghebbenden beoordelen de prestaties van bergopwaarts ten aanzien van beschikbaarheid met 'goed'.**

*Gemeenten*

De gemeenten zijn zeer tevreden over de inzet van Bergopwaarts ten aanzien van de beschikbaarheid van sociale huurwoningen. De beschikbaarheid is weliswaar krap, maar de mogelijkheden om uit te breiden zijn ook beperkt. De corporatie zou graag meer locaties bezitten om de woningvoorraad te kunnen vergroten. De corporatie doet daarnaast moeite om de ruimte efficiënt in te zetten. Daar gaat de corporatie echt ver in volgens de gemeenten. Bergopwaarts zoekt daarnaast actief naar mogelijkheden voor herbestemming van gebouwen. Starters en jongeren hebben hierdoor veel meer kans op de woningmarkt. Die groep willen de gemeenten graag bedienen.

*Huurders*

De huurders geven aan dat Bergopwaarts gezien de wachtlijst van 18 maanden redelijk goed presteert vergeleken met andere corporaties. Dit komt volgens hen voor een groot deel door het complete lotingssysteem. Deze prestatie wordt gewaardeerd.

*Overige belanghebbenden*

De overige belanghebbenden zijn over het algemeen tevreden over de inzet van Bergopwaarts ten aanzien van de beschikbaarheid van woningen. Hoewel er, met name in Helmond, nog steeds een tekort is aan woningen, geven de belanghebbenden aan dat de corporatie zich proactief inzet om het beschikbare aanbod te vergroten.

Voor enkele doelgroepen is het aanbod echter beperkt. Zo is er volgens de belanghebbenden behoefte aan kleinere woningen voor arbeidsmigranten en jongeren. Enkele belanghebbenden geven aan dat hierbij aan de voorkant meer geanticipeerd kan worden op het realiseren van aanbod voor specifieke doelgroepen, terwijl andere belanghebbenden juist aangeven dat de

corporatie zich in vergelijking met andere corporaties sterk inspant om woningen beschikbaar te stellen voor bijzondere doelgroepen. In Deurne en Asten zet de corporatie zich volgens de belanghebbenden goed in voor de transformatie van vastgoed om het aanbod voor alleenstaanden te vergroten.

## Thema 2: Betaalbaarheid en bereikbaarheid

7,3

De belanghebbenden beoordelen de prestaties van Bergopwaarts ten aanzien van betaalbaarheid en bereikbaarheid met 'goed'.

### *Gemeenten*

De gemeenten zijn over het algemeen tevreden over de prestaties van Bergopwaarts ten aanzien van de betaalbaarheid en bereikbaarheid. De gemeente Deurne geeft aan dat het huurdersbelangenblad heel duidelijk toont dat de bewoners blij zijn met de beperkte huurverhoging die de corporatie inzet, terwijl de kwaliteit van de woningen wel op peil gehouden wordt. Bergopwaarts kijkt per doelgroep naar de mogelijkheden.

### *Huurders*

De huurders geven aan dat de corporatie zich inzet voor de betaalbaarheid van woningen. Geen enkele woning van Bergopwaarts heeft het maximaal toegestane huurbedrag. De huurprijzen zijn aangepast aan de grootte van de woningen.

Voor woningen die vrijwel energieneutraal zijn zou een energieprestatievergoeding meegenomen mogen worden, maar de corporatie kiest ervoor dat niet te doen. Voor de zittende huurders zorgt dit voor een daling van de woonlasten. De corporatie kiest ook voor het plaatsen van zonnepanelen bij het vervangen van asbestdaken, daar wordt geen vergoeding voor gevraagd.

Aangegeven wordt dat de betaalbaarheid van woningen een belangrijk aandachtspunt blijft. Van veel huurders groeit het inkomen immers niet mee met de inflatie, terwijl de huurprijzen wel meestijgen.

### *Overige belanghebbenden*

De overige belanghebbenden zijn over het algemeen zeer tevreden over de prestaties van Bergopwaarts ten aanzien van de betaalbaarheid en bereikbaarheid. Bergopwaarts heeft volgens hen veel aandacht voor de huisvesting van bijzondere doelgroepen. Deze woningen zijn volgens de belanghebbenden goed bereikbaar voor de doelgroep. Ook zijn er voor deze woningen afspraken over de huurgrens gemaakt, zodat huursubsidie kan worden aangevraagd.

Een van de belanghebbenden heeft de indruk dat er sprake is van scheefwonen. Volgens deze belanghebbende zou de corporatie dan ook meer beleid moeten voeren om de doorstroming te bevorderen.

De collega-corporaties geven aan dat het huurbeleid van Bergopwaarts duidelijk gericht is op betaalbaarheid. Een kanttekening is hierbij dat men zich op de wettelijke kaders gericht lijkt te hebben. Er zijn geen tussencategorieën gedefinieerd waar men zich ook op richt. Onduidelijk is ook hoe de betaalbaarheid uitpakt voor mensen die geen aanspraak op huursubsidie kunnen maken. Gezien de relatief gunstige vermogenspositie van Bergopwaarts kan ook meer inzicht gegeven worden in een eventuele verlaging van het percentage maximaal redelijke huur.

### Thema 3: Transformatie en kwaliteit van woningen

7,8

#### De belanghebbenden beoordelen de prestaties van Bergopwaarts ten aanzien van transformatie en kwaliteit van woningen met 'goed'

##### *Gemeenten*

De gemeenten zijn zeer tevreden over de inzet van Bergopwaarts ten aanzien van de transformatie en kwaliteit van woningen. Het bezit is over het algemeen vrij nieuw of recent gerenoveerd. De corporatie zet in op het realiseren van woningen met nul-op-de-meter en met renovatie van woningen. Daarnaast zet de corporatie in op zonnepanelen. De gemeenten geven aan dat de corporatie de uitdagingen van deze tijd herkent en daarop ook actie onderneemt.

De gemeente Deurne geeft aan dat de corporatie op dit moment eigenlijk genoodzaakt is te wachten op het warmtetransitieplan van de gemeente, aangezien desinvesteringen niet de bedoeling zijn. De gemeente Deurne geeft daarnaast aan dat bij sloop-nieuwbouw en bij verkoop ook gezamenlijk in afweging genomen moet worden wat de duurzaamheid van de woningen is.

##### *Huurders*

De huurders geven aan dat zij de inzet van Bergopwaarts ten aanzien van de kwaliteit van woningen waarderen. De kwaliteit van woningen en specifiek ook de keukens is goed. De corporatie is volgens de huurders goed bezig met verduurzaming en het vervangen van asbestdaken. Hierbij kijkt de corporatie ook naar mogelijkheden om nieuwe dingen uit te proberen (domotica) of bijvoorbeeld verschillende doelen te koppelen. Eerder werden specifieke wijken gerenoveerd, maar inmiddels bekijkt de corporatie bij een mutatie of de woning getransformeerd moet worden. Hierbij hebben huurders geen last van renovatiewerkzaamheden en heeft de corporatie geen problemen met planning en compensatie.

##### *Overige belanghebbenden*

De overige belanghebbenden geven aan dat de kwaliteit van woningen en transformaties goed is. Huurders worden volgens de belanghebbenden goed meegenomen in het transformatieproces. Bergopwaarts pakt het thema duurzaamheid binnen een bandbreedte goed op. Men zoekt een gulden middenweg bij dit thema door niet standaard te investeren in Nul op de meter. In plaats daarvan kiest men voor een hoogwaardige aanpak die woningen gemiddeld op label A brengt.

De corporatie transformeert niet altijd standaard, maar levert ook maatwerk. De belanghebbenden geven aan dat de corporatie zich inzet voor de huisvesting van specifieke doelgroepen. Deze doelgroepen behoeven elk een eigen aanpak. Volgens de belanghebbenden is de corporatie bereid hierover te communiceren, zodat een vorm gevonden kan worden om daar goed mee om te gaan.

Een van de belanghebbenden geeft aan dat corporatie aandacht moet besteden aan de service aan specifieke doelgroepen. In geval van storingsmeldingen (bijvoorbeeld uitval van een ketel) zou de corporatie anders moeten reageren bij een intramurale kleinschalige woning dan in een reguliere huurwoning.

De collega-corporaties geven aan dat een kanttekening is dat er na 2021 geen harde opgaven in Deurne bekend zijn. De collega-corporaties vragen zich af wat dit betekent voor Bergopwaarts en haar medewerkers. Bergopwaarts detacheert nu regelmatig al medewerkers bij andere corporaties, hetgeen een goede zaak is, maar het roept ook wat vraagtekens op over het kostenniveau en efficiëntie bij de collega-corporaties.



#### Thema 4: Leefbaarheid in wijken en buurten

7,9

#### De belanghebbenden beoordelen de prestaties van Bergopwaarts ten aanzien van leefbaarheid in wijken en buurten met 'goed'

##### *Gemeenten*

De gemeenten waarderen de inzet van Bergopwaarts ten aanzien van de leefbaarheid. De corporatie zet in op maatregelen aan de voorkant ter voorkoming van multiproblematiek. Met name het budget dat de corporatie beschikbaar stelt voor de leefbaarheid en het inwilligen van initiatieven van de bewoners wordt door de gemeenten gewaardeerd. De corporatie doet veel voor de leefbaarheid, maar mag soms doortastender zijn. Ook wordt aangegeven dat in enkele wijken wat stringenter gekeken kan worden naar het doelgroepenbeleid en het handhaven van de kwaliteit van bijgebouwen, woonwagens en middenterreinen.

##### *Huurders*

De huurders zijn over het algemeen zeer tevreden over de prestaties van Bergopwaarts ten aanzien van de leefbaarheid in buurten en wijken. De huurders geven aan dat er overal achterpadverlichting is en dat buurtbemiddeling ingeschakeld kan worden wanneer dat nodig is. De corporatie wil graag initiatieven vanuit de huurders faciliteren. De corporatie wil ook meedenken in het vervangen van lage hekken voor schuttingen. Daarnaast werkt de corporatie mee aan het organiseren van buurtbarbecues, al heeft dat niet de eerste prioriteit.

##### *Overige belanghebbenden*

De belanghebbenden geven aan de indruk te hebben dat er veel aandacht wordt besteed aan leefbaarheid van buurten en wijken, bijvoorbeeld door de bijdrage die wordt geleverd aan buurtbemiddeling en wijkbeheer. De corporatie is echt aanwezig en aanspreekbaar. De corporatie is ook erg actief in bestaande overlegstructuren. Met de WMO in Deurne en Asten is inmiddels al voor de tweede keer een convenant opgesteld met alle professionele en vrijwillige organisaties die iets met wonen en zorg te maken hebben.

De collega-corporaties geven aan dat Bergopwaarts zich goed inzet voor de leefbaarheid, maar in zekere zin wel een luxepositie heeft. Het onderwerp leefbaarheid is bijvoorbeeld voor Deurne echt anders dan in Helmond, waar veel meer grootstedelijke problematiek is. Dit uit zich bijvoorbeeld in de activiteiten die Bergopwaarts ontplooit in haar wijken zoals speeltoestellen plaatsen en het faciliteren van buurtbarbecues. Positief is dat Bergopwaarts de laatste jaren wel wat weg beweegt van de luxepositie en meer inzet op de kerntaak en verzakelijking van het onderwerp leefbaarheid.

Een van de belanghebbenden geeft als kanttekening aan dat kwetsbare doelgroepen vaak in bestaande kwetsbare wijken worden geplaatst. De belanghebbende geeft aan dat de corporatie meer in zou kunnen zetten op diversificatie van het aanbod. Door te variëren in typologie kan een bewonersmix (verschillende leeftijden) ontstaan, waardoor het omzien naar elkaar wordt gestimuleerd.

#### Thema 5: Wonen en zorg

7,9

#### De belanghebbenden beoordelen de prestaties van Bergopwaarts ten aanzien van wonen en zorg met 'goed'

##### *Gemeenten*

De gemeenten hebben veel waardering voor de prestaties van Bergopwaarts ten aanzien van wonen en zorg. Zij geven aan dat de corporatie hierin uitblinkt. De corporatie is een prettige

samenwerkingspartner van de Peel-gemeenten. De gemeenten geven aan dat de corporatie actief bijdraagt aan overleg met de gemeenten en belangrijke zorgpartners.

#### *Huurders*

De huurders geven aan dat woningen op verzoek van de huurder kunnen worden omgebouwd tot een levensloopbestendige woning. Die aanpak is op senioren gericht en is ook mogelijk zonder indicatie. Bij de transformatie wordt het Oppluspakket ingezet. Eerder werd hiervoor een bedrag gehanteerd, inmiddels wordt gewerkt met een puntenaantal. Inmiddels zijn ook alle nieuwbouwwoningen levensloopbestendig.

#### *Overige belanghebbenden*

De overige belanghebbenden zijn over het algemeen tevreden met de inzet van Bergopwaarts ten aanzien van wonen en zorg. De belanghebbenden zijn van mening dat de woningen goed zijn ingericht voor bewoners met een zorgvraag. Hiervoor treedt de corporatie in overleg met partners. De corporatie is bereid woningaanpassingen door te voeren. Een van de belanghebbenden noemt de corporatie hierin vooral een goede volger. Volgens deze belanghebbende is de corporatie zelf te weinig proactief.

### 2.3.1 *Relatie en communicatie*

**8,5**

**De belanghebbenden beoordelen relatie en communicatie met Bergopwaarts met 'zeer goed'**

#### *Gemeenten*

De gemeenten waarderen de relatie en communicatie met Bergopwaarts. De corporatie is volgens hen makkelijk benaderbaar. Er zijn korte lijnen en de samenwerking verloopt prettig, zowel met de directrice als op operationeel gebied. De relatie met andere corporaties wordt door de gemeenten als moeizamer ervaren. In de uitvoering en het nakomen van afspraken is dat te zien. De corporatie werkt coöperatief en denkt creatief mee.

#### *Huurders*

De relatie tussen de huurders en de corporatie is goed. Er wordt in goede harmonie gecommuniceerd. De relatie is in de afgelopen vijftien jaar sterk verbeterd. De corporatie, ook de bestuurder, is zeer toegankelijk en altijd bereikbaar voor vragen en advies. Er is maandelijks overleg met de manager wonen, waarbij zo nodig andere medewerkers aansluiten. Er zijn geen onderwerpen die onbespreekbaar zijn.

#### *Overige belanghebbenden*

De overige belanghebbenden zijn over het algemeen zeer te spreken over de relatie en communicatie met Bergopwaarts, zowel met de bestuurder als op operationeel gebied. De belanghebbenden geven aan dat de communicatie daadwerkelijk zinvol is. De communicatie met Bergopwaarts wordt als opbouwend, open en eerlijk ervaren. De belanghebbenden geven aan korte lijnen te hebben met vaste contactpersonen, deels door terugkerende overlegorganen. Wanneer dat nodig is kan ook snel geschakeld worden met andere personen. Bergopwaarts is volgens de belanghebbenden ook aanspreekbaar op haar rol bij de invulling van de opgaven.

De corporatie staat open voor verzoeken tot samenwerking, maar kan volgens enkele belanghebbenden proactiever zijn in het zoeken van coalities. Wel zou de corporatie volgens enkele belanghebbenden soms wat daadkrachtiger kunnen zijn in de uitvoering. Dat komt doordat Bergopwaarts voor alle werkzaamheden een kosten-batenanalyse moet maken.



Daarnaast geven de belanghebbenden aan dat de corporatie sterk is in de communicatie, zowel richting samenwerkingspartners als richting bewoners. De corporatie zet bijvoorbeeld filmpjes in voor de communicatie. Enkele belanghebbenden merken op dat nog wel gedacht kan worden aan verschillende informatieniveaus voor huurders en professionele partners.

### 2.3.2 *Invloed op beleid*

**8,3**

**De belanghebbenden beoordelen de invloed op het beleid van Bergopwaarts met 'goed'**

#### *Gemeenten*

De gemeenten geven aan dat de corporatie bereid is over vrijwel alle onderwerpen in gesprek te gaan. De corporatie luistert en zoekt naar de gezamenlijke belangen. De corporatie staat open voor suggesties vanuit de gemeenten. Andersom worden ook verwachtingen bij de gemeenten op tafel gelegd. De terugkoppeling van het beleid verloopt prima.

Op gebied van verduurzaming worden de vorderingen minder gedeeld. De gemeente Asten geeft aan hier wel graag meer over te willen horen.

#### *Huurders*

De huurders geven aan dat zij het gevoel hebben dat er naar hen geluisterd wordt door de corporatie. Waar mogelijk neemt de corporatie advies van de huurders mee. Wanneer de wensen niet allemaal (tegelijk) kunnen worden meegenomen, geeft de corporatie hierover goede toelichting. De huurders geven aan te hopen dat de verhuurdersheffing wordt afgeschaft, zodat de corporatie nog meer kan realiseren.

#### *Overige belanghebbenden*

De overige belanghebbenden zijn over het algemeen zeer tevreden over de invloed op het beleid. De belanghebbenden geven aan dat zij regelmatig advies geven en dat dit advies vrijwel altijd wordt overgenomen, of dat hierover goede terugkoppeling plaatsvindt. De belanghebbenden hebben in het bijzonder waardering voor de stakeholderbijeenkomst die georganiseerd werd met betrokken partners, waarbij inspraak mogelijk was op de richting die de corporatie ingaat. Ook de relatief kleine ketenpartners werden daarbij betrokken. Er is transparante terugkoppeling van de resultaten geweest. Overigens hebben enkele belanghebbenden het idee dat de samenwerking met partners met name plaatsvindt bij de totstandkoming van het meerjarenbeleid, maar relatief minder in de uitvoering.

Enkele belanghebbenden geven aan slechts in beperkte mate invloed te hebben op het beleid. Zij geven echter veelal aan dat meer invloed op het beleid niet noodzakelijk is.

Ook de collega-corporaties geven aan dat er vanwege de aard van de relatie geen sprake is van invloed op het beleid in de zin dat de HBV of de gemeente dat heeft. Wel is er sprake van een situatie dat de corporaties over en weer veel van elkaar willen leren en ook veel delen. Een goed voorbeeld is het delen van inzichten bij technische innovaties op het gebied van duurzaamheid. Ook is sprake van het 'delen' van een P&O-medewerker en een controller en fiscalist. Men doet in deze samenwerking zelfs aan het benchmarken van de onderlinge prestaties met het oog op het leren en verbeteren. Over en weer wordt men uitgenodigd een 'kijkje in elkaars keuken te nemen'.

De collega-corporaties geven als kanttekening dat Bergopwaarts beter inzicht kan geven in de volkshuisvestelijke opgaven in Deurne. De organisatie lijkt namelijk aan de grote kant, gezien de aard van de opgaven zoals die nu overkomen. Er is immers geen sprake van de grootstedelijke

problematiek die bijvoorbeeld in Helmond voor de andere corporaties speelt. Kan Bergopwaarts wellicht haar extra capaciteit ook voor de opgaven in Helmond inzetten?

## 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 of complimenten mee aan Bergopwaarts:

- De samenwerking tussen de huurders en de corporatie wordt zeer gewaardeerd. Bij andere corporaties is dat vaak anders;
- De huurders leveren jaarlijks een begroting in waarvan de huurders denken rond te kunnen komen. Dat verloopt altijd goed;
- De corporatie zet zich actief in voor innovatieve initiatieven in Deurne, bijvoorbeeld middels proeftuinen rondom maatwerk in zorg. Daarmee onderscheidt de corporatie zich. De corporatie toont hiermee aan andere keuzes te durven maken dan andere corporaties in de omgeving die zich juist meer aan de richtlijnen houden;
- De samenwerking en betrokkenheid van de corporatie;
- De corporatie zorgt voor verbinding tussen de verschillende corporaties;
- De corporatie denkt mee over het verbeteren van wonen en zorg;
- Uitstraling, communicatie en terugkoppeling van de uitgevoerde activiteiten;
- Stabiele corporatie die op alle onderdelen de boel goed op orde heeft;
- Investerings in Helmond;
- Prettige woningbouwvereniging, sociaal betrokken en actief;
- De corporatie staat open voor ideeën van andere partijen (onderwerpen die buiten eigen werkgebied vallen);
- De corporatie is bereid om risico's te nemen om te kijken of iets kans van slagen heeft. Daarbij gaat de corporatie zijn boekje niet te buiten, maar zoekt het soms wel de grens op als dat nodig is;
- De corporatie is op dialoog en overeenstemming gericht;
- De corporatie gaat goed om met de organisatie van de strategie – verbinden van mensen;
- De corporatie heeft de communicatielijnen goed op orde;
- De leefbaarheid van wijken en dorpen is belangrijk voor de corporatie;
- De corporatie is bereid om verbinding te zoeken met partners en samen te kijken naar verbetermogelijkheden. Hierbij is de corporatie bereid om te leren van fouten;
- Het actief opzoeken van ketenpartners is de cultuur van de corporatie;
- De corporatie is bereid om maatwerk te leveren en mee te denken ten behoeve van bijzondere doelgroepen;
- De corporatie is sterk in de communicatie;
- De corporatie speelt goed in op verwachtingen voor de toekomst (zoals duurzaamheid en energietransitie);
- De corporatie is oprecht sociaal betrokken;
- De corporatie is coöperatief in de samenwerking; meedenken, meewerken, met oplossingen komen.

#### 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.

- In de communicatie verloopt het proces soepel, maar in de realisatie is de corporatie wat terughoudender. Dat is anders dan het in het verleden is geweest. Er kan soms meer doorgepakt worden. Soms is dat niet (alleen) aan de corporatie te wijten;
- Een meer integrale aanpak, waarbij zicht op multiproblematiek en maatwerk nog meer wordt meegenomen. De houding van de corporatie richting herstructureringslocaties kan proactiever, maar daarbij heeft ook de gemeente een rol. Gezien duurzaamheid verwacht de gemeente nog inzet van de corporatie;
- De corporatie kan wat innovatiever zijn, met name op gebied van nieuwbouw van kleine betaalbare woningen/studio's;
- De corporatie kan proactiever zijn, actiever op zoek gaan naar wat zij in de verbinding kan doen;
- Er moeten duidelijkere afspraken over reparatieverzoeken voor kwetsbare doelgroepen komen;
- Vanaf de start kijken naar wat de verwachting van elkaar zou kunnen zijn. Afstemmen met specifieke doelgroepen vraagt soms wat aandacht;
- Bewoners zover krijgen om door te stromen;
- Schakel een onafhankelijke partij in die een keuring kan uitvoeren in geval van reparatieverzoeken. Mogelijk kan dit gezamenlijk met andere corporaties opgepakt worden
- Er zou meer ingezet kunnen worden op variatie in woningen, type huizen en typen huur.
- Draag duidelijker naar de collega-corporaties uit waar je uitdagingen liggen. Waar worstel je mee? Waar kun je hulp gebruiken? Waar kun je elkaar nog beter versterken?
- Geef inzicht in de vraag naar woningen voor ouderen als deze groep huurders langzamerhand verdwijnt?
- Geef inzicht in je ontwikkelvermogen. Als je al zolang stabiel bent, ben je dan nog in staat te veranderen om in te spelen op nieuwe ontwikkelingen?
- Houd de dynamiek van het collectief beter in de gaten. Ga niet zelf aan de slag zonder overleg, door bijvoorbeeld een positie buiten je werkgebied in te nemen.

#### 2.4.3 Boodschap

Samenvattend geven de belanghebbenden de volgende 'boodschappen' mee.

- In het proces rondom sloop, nieuwbouw en renovatie mag meer vertrouwen zijn aan de 'harde kant' (uitvoering), zoals dat ook aan de zachte kant gebeurt;
- De belanghebbende geeft aan dat de corporatie vooral voortrekker blijft op vlak van wonen en zorg;
- De huurders geven aan dat de streefhuur bevroren mag worden, zeker als de inkomens van de huurders niet meegroeien. Dat is een onderwerp dat op tafel moet blijven liggen;
- Er ligt een grote maatschappelijke opgave over de draagkracht van wijken. Gemeenten, zorgpartijen en woningcorporaties hebben de gezamenlijke opdracht om daar een antwoord op te vinden;
- De belanghebbende en de corporatie hebben gezamenlijk een WKO in beheer. Dat vergt de nodige aandacht om die in balans te krijgen. Bij de realisatie van nieuwe woningen die daarop aangesloten worden, is zorgvuldigheid dan ook gewenst. De klimaathuishouding van de bestaande woningen moet op orde blijven;
- Het is waardevol dat partijen elkaar weten te vinden en gezamenlijk praktische projecten aanpakken om dingen te realiseren;
- Ga zo door. Fijn om te zien dat de corporatie betrokken is en dat de corporatie ketenpartners goed informeert over prioriteiten;
- De corporatie heeft de lat hoog gelegd voor zichzelf. Goed om te zien of dat een vervolg krijgt. Vergeleken met andere corporaties is de corporatie echt vooruitstrevend;

- Hoe gaat de corporatie om met alle nieuwe eisen van de overheid. Kunnen de woningen nog betaalbaar blijven en hoe gaat de corporatie dat regelen? Hierop zullen de belanghebbenden scherp blijven. De verwachting is dat Bergopwaarts zoekt naar oplossingen om niet op de kwaliteit te bezuinigen;
- Wanneer de bijdrage aan de verhuurdersheffing afneemt, is de grote wens dat deze vrijkomende gelden worden geïnvesteerd in de lokale leefbaarheid;
- Vergroot het aanbod kleine woningen voor vluchtelingen en specifieke doelgroepen.

## 2.5 Beoordeling kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces

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

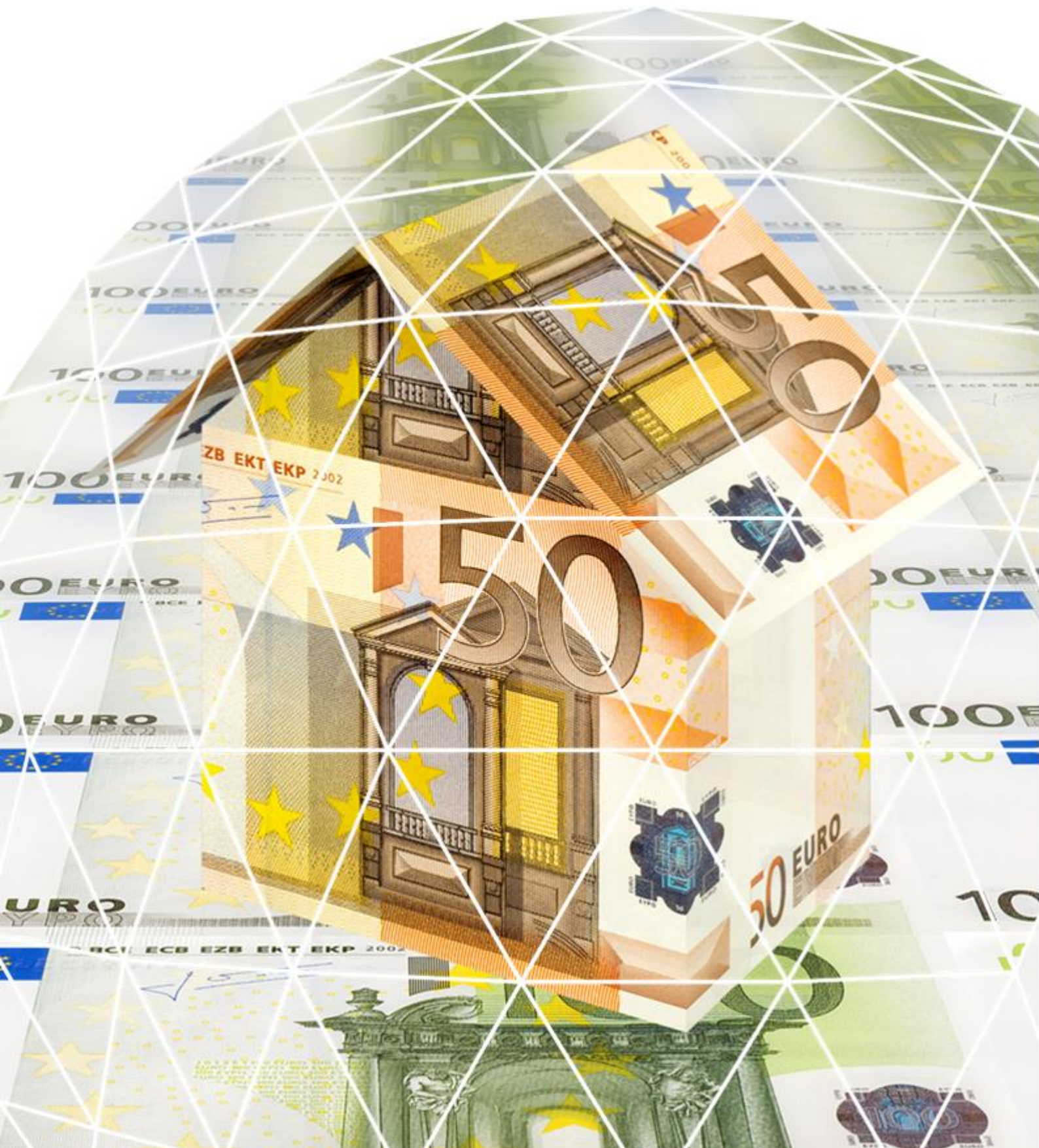
De gemeente Deurne geeft aan dat het proces van de prestatieafspraken uitstekend verloopt. Volgens de huurders geeft de gemeente Deurne veel inzicht in de bouwplannen. Daarover zijn de huurders erg verguld. De betrokken partijen geven aan dat de communicatie goed is en dat alles besproken kan worden. Verschillende actieve (belangen)organisaties uit de gemeente worden hierbij betrokken. Onderwerpen als 'klimaat en duurzaamheid' en 'vergrijzing en zorg' worden met alle respect in het gesprek meegenomen. De huurders geven aan dat de goede onderwerpen in de prestatieafspraken opgenomen zijn. In Deurne zijn de onderwerpen compleet. Ook zijn de afspraken voldoende SMART geformuleerd.

De gemeente Asten geeft aan dat Bergopwaarts een leidende rol heeft gepakt bij de totstandkoming van de prestatieafspraken. De gemeente en de corporatie hebben drie keer bij elkaar gezeten en toen is overeenstemming bereikt. De gemeente geeft aan de afspraken praktisch en doelgericht te vinden.

In de gemeente Helmond hebben de Helmondse corporaties besloten dat er gezamenlijk prestatieafspraken zouden worden gemaakt. De gemeente Helmond geeft aan dat Bergopwaarts betaalbaarheid en de sociale factor hierin belangrijk vindt en dat de corporatie daarmee een verbindende factor wil zijn. Het bestaande bod in Helmond is volgens de gemeente vrij globaal. Dat komt ook doordat de corporaties het vrij lastig hebben. In de prestatieafspraken in november moeten de prestatieafspraken wat concreter worden.



### 3 Presteren naar Vermogen



### 3.1 Inleiding

Het derde perspectief van waaruit het presteren van Woningbouwvereniging Bergopwaarts 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 door 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 van een 6 als de corporatie de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties passende bij de externe opgaven en de vermogenspositie verantwoordt en motiveert. De visitatiecommissie constateert dat aan het ijkpunt wordt voldaan. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de duidelijke visie op de vermogensinzet, de goede aansluiting op de doelen in het ondernemingsplan en de uitgebreide beoordeling op maatschappelijke effecten van investeringen.

Bergopwaarts heeft een duidelijke visie op haar huidige en toekomstige financiële mogelijkheden. Deze worden nadrukkelijk in verband gebracht met de missie en de visie en de organisatie van Bergopwaarts. De meerjarenbegrotingen beginnen met een voorwoord waarin met een overkoepelende blik ingegaan wordt op de belangrijkste veranderingen ten opzichte van het voorgaande jaar. In de voor de periode 2018 – 2022 opgestelde meerjarenbegroting wordt bijvoorbeeld ten aanzien van de woningmarkt aangegeven dat de vraag verschuift naar één- en tweepersoonshuishoudens binnen verschillende leeftijdscategorieën.

Daarna wordt uitgebreid ingegaan op de missie, de visie en de strategie van Bergopwaarts, waarbij ook de kernwaarden worden betrokken. Er is bovendien een handig grafisch overzicht van het totale kader opgenomen, waardoor de activiteiten in het restant van het plan in dat kader kunnen worden geplaatst.

Daarna gaat Bergopwaarts per thema in op haar maatschappelijke rol en verantwoordelijkheid. Per thema wordt aangegeven wat Bergopwaarts beoogd en waarom. Hierbij valt op dat er veel aandacht gegeven is aan een tekstuele toelichting en dat cijfers gegroepeerd zijn opgenomen. Hierdoor is een mooie balans bereikt tussen aandacht voor cijfers en de kwalitatieve doelstellingen. In een apart hoofdstuk wordt bijvoorbeeld ingegaan op de ontwikkeling van de financiële positie gegeven de eerder beschreven keuzen.

Bergopwaarts gaat in een apart hoofdstuk in op de effecten van veranderende omstandigheden in bijvoorbeeld de woningmarkt of regelgeving. Er worden daarbij meerdere scenario's besproken.

#### *Bergopwaarts monitort haar bestedingsruimte*

Aan de hand van de verstrekte documentatie en de gesprekken met de bestuurder en het MT heeft de visitatiecommissie vastgesteld dat Bergopwaarts haar bestedingsruimte actief monitort. De IBR wordt indirect via de begroting gemonitord, doordat dezelfde parameters worden gehanteerd.

Bij de overwegingen te investeren wordt meegenomen welke ruimte beschikbaar is. Als de financiële uitgangspositie gezond is, dan worden soms meer investeringen gedaan in onderwerpen die belangrijk gevonden worden, bijvoorbeeld omdat de gemeente een onderwerp heeft aangedragen.

#### *Bergopwaarts beoordeelt investeringsbesluiten vanuit verschillende perspectieven*

Bergopwaarts laat bij haar investeringsbesluiten het maatschappelijk rendement zwaar meewegen. Bij iedere investering wordt ingegaan op de opgave, de betrokken doelgroepen en de beoogde maatschappelijke prestatie. Hierbij worden ook de kosten van eventuele kapitaalsvernietiging meegenomen. Van dit laatste is bijvoorbeeld sprake als Bergopwaarts niet investeert. Hierdoor kan zelfs bij een hoog kostenplaatje de balans uiteindelijk toch doorslaan naar investeren. De afwegingen worden meegenomen in het investeringsdocument. Om te helpen bij de besluitvorming heeft Bergopwaarts een matrix ontwikkeld waarin de diverse besluitvormingsonderdelen zijn opgenomen.

#### *Bergopwaarts bewaakt de hoogte van de bedrijfslasten, geen opmerkingen vanuit de toezichthouders*

Bergopwaarts scoorde tijdens de visitatieperiode een B in de Aedes Benchmark op het onderdeel bedrijfslasten in de jaren 2015, 2016 en 2017. In 2018 is een A-score behaald.

De toezichthouders hebben geen opmerkingen gemaakt waaruit opgemaakt kan worden dat de financiële continuïteit bij Bergopwaarts in gevaar is.

#### *Bergopwaarts verantwoordt haar vermogensinzet in het jaarverslag*

In het jaarverslag geeft Bergopwaarts uitgebreid en op heldere wijze aan hoe zij de opgaven in haar werkgebied heeft ingevuld en welke financiële offers hiervoor zijn gebracht. Bij leefbaarheid wordt bijvoorbeeld uitgebreid ingegaan op de ondernomen activiteiten en wordt verantwoordt wat de beoogde effecten zijn. Bij meer kwantitatieve onderwerpen als nieuwbouw en renovatie wordt bovendien ook goed aangegeven welke bedragen zijn geïnvesteerd.

#### **Oordeel visitatiecommissie**

De visitatiecommissie is van mening dat Bergopwaarts de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties passend bij de externe opgaven en vermogenspositie goed verantwoordt en motiveert.



# 4 Governance van maatschappelijk presteren





## 4.1 Inleiding

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

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

## 4.2 Beoordeling door visitatiecommissie

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

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

## 4.3 Strategievorming en prestatiesturing

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

### 4.3.1 Strategievorming

**8,0**

In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie een actuele langetermijnvisie op haar eigen positie en toekomstig functioneren voor het realiseren van maatschappelijke prestaties heeft en deze zodanig vastgelegd en vertaald is naar doelen en activiteiten dat deze te monitoren zijn. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de aandacht voor de actualisatie van de doelen en kernwaarden om aan te blijven sluiten bij de lokale en actuele opgaven, de concrete doorvertaling van de visie en de actieve wijze waarop deze wordt gehanteerd in de organisatie bijvoorbeeld middels expedities ingevuld door medewerkers.

Bergopwaarts heeft in de visitatieperiode een nieuw ondernemingsplan opgesteld voor de periode 2017-2020 en in uitvoering gebracht. Dit plan vervangt het ondernemingsplan 2013-2016, "Samen

ondernemen voor sociaal wonen”. Bij het opstellen van het ondernemingsplan 2017-2020, “Inleven en verbinden”, heeft Bergopwaarts gewerkt aan de hand van de “Kus de visie wakker”-methodiek, waarmee ze onder meer kernwaarden heeft geformuleerd. Verder zijn bij het opstellen van het ondernemingsplan ook medewerkers in de organisatie betrokken, middels werkgroepen, evenals externe belanghebbenden, middels rondetafelgesprekken (zie ook externe legitimatie).

Bergopwaarts heeft in haar ondernemingsplannen een duidelijke visie over de wijze waarop de organisatie invulling gaat geven aan de kerntaak:

*Het huisvesten van mensen die dat zelf moeilijk kunnen. Met de nadruk op mensen met lage inkomens.*

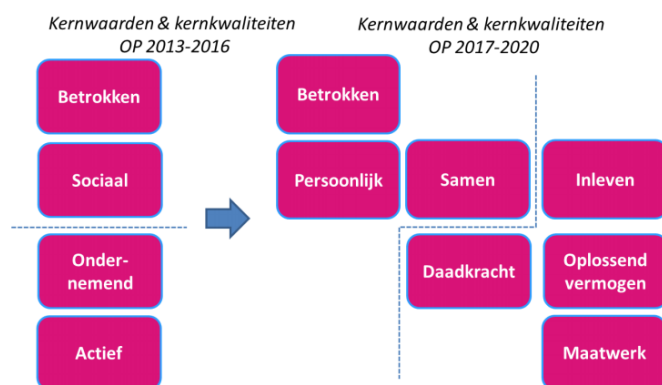
*Bergopwaarts heeft haar doelen geactualiseerd om aan te sluiten bij de lokale opgaven*

Bergopwaarts geeft in haar ondernemingsplannen door middel van het benoemen van effecten aan, hoe ze deze kerntaak wil gaan invullen. De vier benoemde effecten hebben een duidelijke samenhang en omvatten vier relevante invalshoeken die aansluiten bij de visie, gericht op het wonen, gericht op de klanten, gericht op de organisatie, en gericht op samenwerking.

Deze vier benoemde ‘effecten’ uit het ondernemingsplan 2013-2016, worden in het ondernemingsplan 2017-2020 nog steeds belangrijke pijlers voor het handelen geacht. Op basis van behaalde resultaten in combinatie met veranderingen in de omgeving zijn de vier effecten in het nieuwste ondernemingsplan verder ontwikkeld. Dit resulteert in de volgende aanpassing van de effecten en benadering waarop Bergopwaarts inzet de opvolgende jaren:

- Van passend bezit (2013-2016) naar passend wonen (2017-2020): blik verruimen van stenen naar wonen;
- Van tevreden klanten (2013-2016) naar klantwaardering (2017-2020): van tevreden klant naar meer waardering voor en van de klant;
- Van gezond bedrijf (2013-2016) naar transparantie (2017-2020): van verantwoording naar verantwoording, inzichtelijkheid en herkenbaarheid;
- Het effect van duurzame samenwerking (2013-2016 en 2017-2020) ziet Bergopwaarts niet als een nieuw of doorontwikkeld effect, maar als een kernwaarde.

Daarnaast benoemt Bergopwaarts de kernwaarden en kernkwaliteiten van waaruit zij de effecten de komende jaren vorm gaat geven. Ook in de kernwaarden en –kwaliteiten maakt Bergopwaarts een verdiepingsslag ten opzichte van het ondernemingsplan 2013-2016.



**Figuur 1 Verdieping kernwaarden en -kwaliteiten (Ondernemingsplan Bergopwaarts 2017-2020)**

#### *De vertaling van de visie naar doelen en activiteiten is te volgen en te monitoren*

Bergopwaarts heeft bij deze effecten in de organisatie activiteiten, ideeën en projecten opgehaald, waaraan het MT vervolgens doelen heeft gekoppeld. Door middel van een Omgevingsanalyse en het vorige ondernemingsplan zijn deze doelen vervolgens aangescherpt en aangevuld. Dit resulteert in SMART uitgewerkte doelstellingen en subdoelstellingen per genoemd effect in het ondernemingsplan 2017-2020.

Een voorbeeld van deze uitwerking is, dat onder het effect transparantie de communicatie aansluit bij de kernwaarden en kwaliteiten van Bergopwaarts. Het hoofddoel hierbij is geformuleerd als het laten voelen wie, wat en voor wie Bergopwaarts is. Hierbij zijn drie subdoelen geformuleerd en toegelicht: cursus brieven schrijven, woonwinkel 2.0 (aanpassen entree bedrijf en entree kwaliteit) en de kernwaarden en kernkwaliteiten verwerken in de communicatie (meer werken aan externe, klantgerichte, persoonlijke focus). De subdoelstellingen zijn ook concreet te monitoren, doordat Bergopwaarts gebruik maakt van prestatie-indicatoren waar normen aan zijn gekoppeld in haar monitoringsrapportages. Bij Woonwinkel is als norm opgenomen dat men € 210.000 budget heeft voor 2 jaar. Een ander voorbeeld is opgenomen in Figuur 2.

#### *Actieve wijze waarop de visie wordt gehanteerd*

Bergopwaarts vertaalt in het ondernemingsplan het effect 'passend wonen' naar een uitwerking van de portefeuillestrategie. Bergopwaarts omschrijft een wensportefeuille en benoemt welke concrete opgaven ze op dit vlak heeft om daar te komen, de transformatieopgave, en wat zij gaat doen om daar te komen. Deze transformatieopgave sluit grotendeels aan bij de portefeuillestrategie 2014-2026, die is doorvertaald naar de verkooplijst en het huurbeleid 2015 (e.v.).

Daarnaast worden de visie en de beoogde effecten actief doorvertaald in de meerjarenbegroting en de jaardoelen, -activiteiten en -budgetten. Ook bij het opstellen van de prestatieafspraken zijn deze doorvertalingen meegenomen.

Verder zijn de medewerkers van Bergopwaarts in zogenoemde expedities (werkgroepen) betrokken bij het verder uitwerken en realiseren van de doelen uit het ondernemingsplan. Op deze manier is de organisatie continu betrokken bij het realiseren van de effecten en het invullen van de kernwaarden, en worden deze in de organisatie actief gehanteerd en doorleefd.

#### 4.3.2 *Sturing op prestaties*

**8,0** **In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie periodiek en systematisch de vorderingen van de voorgenomen maatschappelijke prestaties volgt en, indien zij afwijkingen heeft geconstateerd, bijstuurt. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de gedetailleerde aansluiting van de rapportages op de maatschappelijke doelen, de overzichtelijkheid van het monitoringssysteem en de actieve wijze waarop de monitoring is gehanteerd en is doorvertaald naar de organisatie en waar dit zo nodig heeft gezorgd voor bijsturing.**

#### *Bergopwaarts heeft met het monitoringssysteem inzicht in de prestaties in relatie tot de afspraken*

De voortgang op de doelstellingen en subdoelstellingen uit het ondernemingsplan wordt door Bergopwaarts gemonitord. De monitoring vindt plaats middels de tertiaalrapportages, waarin Bergopwaarts de doelstellingen afzet tegen de gerealiseerde prestatie. Hierbij wordt tevens de prestatie beknopt toegelicht. In onderstaande afbeelding is een voorbeeldonderdeel opgenomen van een monitoringsrapportage met de monitoringselementen van Bergopwaarts. Daarnaast gaat Bergopwaarts in de tertiaalrapportages in de op verwachte planning van de realisatie.

Effect-Doel	Norm / budget	Realisatie	Toelichting
<b>PASSEND WONEN</b>			
<i>Garanderen beschikbaarheid woningen voor onze doelgroep</i>			
Aantal geadverteerde woningen voor doorstromers	10%	> 10%	Woningen Europastraat fase 2, Zandbosweg en het Klavier zijn deels met voorrang voor doorstromers toegewezen.
Doelgroepwoningen	< 5	1	Het beschikbaar stellen van deze woningen t.b.v. 'verwarde personen' die even een time-out nodig hebben.
<i>Het verouderde bezit weer toekomstbestendig maken op het gebied van demografische ontwikkelingen, techniek en duurzaamheid</i>			
Asbestdaken vervangen (woningen)	124	80	De uitvoering van 76 woningen in Asten is gereed. In de Houtenhoek zijn 4 woningen van de 48 woningen uitgevoerd. De overige 44 woningen worden in 2019 uitgevoerd.
CV-installaties en warm watervoorzieningen	73	23	Huurders met een eigen CV-installatie zijn benaderd voor een evt. overname ervan door Bergopwaarts, er hebben 23 gesprekken met de bewoners plaatsgevonden. Er zijn voor 23 woningen opdrachten verstrekt voor aanpassing Cv-installatie. Inmiddels zijn alle 23 woningen uitgevoerd.

**Figuur 2 Monitoring in tertiaalrapportage van Bergopwaarts (2018)**

*De monitoring wordt op een actieve wijze gehanteerd en zorgt waar nodig voor onderbouwde bijsturing*

Door de vorming van zogenoemde expedities wordt door Bergopwaarts geborgd dat de monitoring van de doelen in het ondernemingsplan ook tot acties gaat leiden. Hierdoor is de prestatiebesturing actief van opzet. In onder meer memo's van het MT aan de directeur bestuurder worden bijvoorbeeld de resultaten per werkgroep ofwel expeditie teruggekoppeld. Daarnaast vindt er ook brede terugkoppeling plaats naar de medewerkers van de organisatie, bijvoorbeeld tijdens interne bijeenkomsten, waarbij werkgroep leden de resultaten presenteren.

Waar nodig, op basis van monitoring, heeft Bergopwaarts in de visitatieperiode bijgestuurd om de veranderende lokale maatschappelijke opgave in te vullen of door externe factoren. Voorbeelden van bijsturing zijn bijvoorbeeld het terugkopen van woningen binnen de Koopgarantportefeuille, het terugbrengen van de verkoopportefeuille in het kader van beschikbaarheid, het naar voren halen van de realisatie van nieuwbouwwoningen geschikt voor jongeren, het uitstellen van de realisatie van de vervanging van asbestdaken en de invoering van continue klantwaardering-metingen. Hierbij maakt Bergopwaarts onderbouwde afwegingen om af te wijken van de originele doelstellingen.

#### 4.4 Maatschappelijke rol 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 rol van de raad van Commissarissen

**7,0**

In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van 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 vormgeeft. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd, omdat de RvC een eenduidige visie heeft op de maatschappelijke rol en deze actief invult, er aandacht is voor het borgen van maatschappelijke doelen en opgaven in beleid en op diverse wijzen aandacht is voor een passende zichtbaarheid in het lokale netwerk.

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

De documentatie en het gesprek met de RvC maken duidelijk dat de RvC een duidelijke en gedeelde visie heeft op het toezichthouden en de maatschappelijke rol hiervan, en deze ook actief hanteert. De explicitering van deze visie kan echter nog wat scherper. Dit punt is ook door de RvC zelf geconstateerd en wordt opgepakt. Bij het invullen van nieuwe vacatures wordt er ook getoetst aan het kunnen bijdragen aan de visie.

##### *Aandacht voor het borgen van maatschappelijke doelen en opgaven in strategisch beleid en besluitvorming*

Uit de gesprekken en documentatie blijkt dat de RvC continu in gesprek is met de directeur-bestuurder over de strategie en visie van Bergopwaarts, waarbij de vorming hiervan een organisch en dynamisch proces is. De RvC blijft in dit proces op afstand, maar is altijd bereid mee te denken als de directeur-bestuurder hierom vraagt en heeft op passende wijze bijgedragen aan de soms scherpe discussies over de koers van Bergopwaarts. Hierbij wordt altijd gekeken naar wat de lokale opgave is, wat nodig is en wat Bergopwaarts kan en wil aanbieden. Hierbij worden ook mogelijkheden buiten het eigen werkgebied onderzocht. Zo denkt de RvC bijvoorbeeld mee in kansen rondom vastgoedontwikkelingen buiten het primaire werkgebied in Helmond.

Daarnaast draagt de RvC ook zelf onderwerpen aan voor de strategische agenda. Dit zijn bijvoorbeeld door individuele leden ingebrachte actualiteiten over lokale ontwikkelingen die via contactmomenten met het lokale netwerk of uit krantenberichten worden opgehaald. De punten worden in eerste instantie binnen de raad en later ook met de directeur-bestuurder en/of het MT besproken op relevantie voor Bergopwaarts. Een voorbeeld van een dergelijk onderwerp is bijvoorbeeld kansen voor tiny-houses.

Verder organiseert de RvC ook themabijeenkomsten rondom maatschappelijke onderwerpen zoals duurzaamheid en toewijzingsnormen, om zich te laten informeren over dergelijke dynamische of nieuwe onderwerpen, zodat de RvC de toezichthoudende rol beter kan vervullen. De directeur-bestuurder en de Ledenraad zijn regelmatig ook aanwezig bij dergelijke bijeenkomsten van de RvC.

De visitatiecommissie stelt vast dat de RvC maatschappelijke doelstellingen en volkshuisvestelijke opgaven in het werkgebied van Bergopwaarts betreft in strategievorming en besluitvorming en hierbij ook een kritische houding hanteert en proactief op zoek gaat naar informatie om de rol te kunnen vervullen.

##### *Actieve wijze van invulling aan de maatschappelijke rol*

De visitatiecommissie stelt vast dat de RvC op een actieve wijze invulling geeft aan de maatschappelijke rol. Voorgaande paragrafen geven weer dat de RvC de discussie opzoekt met het bestuur rondom de invulling van maatschappelijke opgaven. De discussie wordt gevoerd om binnen de maatschappelijke opgaven en de eigen financiële randvoorwaarden toch een passende oplossing te vinden en bij te sturen waar nodig, en dit op een verantwoorde manier te

onderbouwen. Hierin vervult de RvC de rol van een kritische sparringspartner voor de directeur-bestuurder, met als doel de maatschappelijke doelen te borgen.

Voor de RvC vormt het ondernemingsplan met de daarin opgenomen maatschappelijke opgaven een belangrijk kader voor toezicht. De tertiaalrapportages worden door de RvC gelezen en besproken. In de vergaderingen worden aanvullende vragen besproken en worden de prestaties bediscussieerd.

De RvC wordt meegenomen in de bijsturingsbeslissingen van Bergopwaarts. Deze onderbouwingen zijn onderdeel van de directieverslagen als input voor de RvC-vergaderingen. Daarnaast worden onderwerpen in de Commissie Maatschappij van de RvC in meer detail doorgesproken. De Commissie Maatschappij helpt het MT met brainstormen en klankborden van onderwerpen en vraagstukken. Zo is bijvoorbeeld de terugkoop van Koopgarantwoningen voorbesproken, voorgelegd aan de voltallige RvC en uiteindelijk meegenomen in het beleid en de uitvoering.

#### *Zichtbaarheid in het lokale netwerk*

De RvC van Bergopwaarts is zichtbaar in het lokale netwerk en legt zijn oor hier goed te luister. Er zijn bijvoorbeeld verschillende bijeenkomsten per jaar met de huurdersbelangenorganisatie en de RvC is ook aanwezig bij vergaderingen van de Ledenraad. Positief is ook dat de RvC via zogenoemde koffiebijeenkomsten spreekt met individuele huurders. Het doel is een breder blikveld te krijgen en zoveel mogelijk informatie uit eerste hand te verkrijgen. De RvC verwerkt de verkregen informatie bij de uitvoering van de maatschappelijke rol.

Om gevoel te behouden voor wat er speelt en wat er leeft, heeft de RvC daarnaast ook regelmatig contact met meer externe belanghebbenden, zoals gemeenten, welzijn- en zorgpartijen, leveranciers en bijzondere doelgroepen. Voorbeelden van contactmomenten zijn rondritten, bezoeken aan projecten en deelname aan evenementen. Zo wordt er bijvoorbeeld een werkdiner georganiseerd, waarbij vertegenwoordigers van de belanghebbenden aanwezig zijn. De RvC is tijdens dit diner informeel het gesprek aangegaan aan de hand van de actuele thema's, als de inclusieve samenleving, verduurzaming, woongedrag-aanpassing en digitalisering versus persoonlijk contact. De RvC gebruikt dergelijke bijeenkomsten om in verbinding te staan met wat er speelt in het werkgebied van Bergopwaarts, als input voor zijn toezichthoudende rol ten opzichte van het strategisch beleid van de directeur-bestuurder.

In het contact met het lokale netwerk heeft de RvC aandacht voor de verbinding met het lokale externe netwerk vanuit de eigen rol en functie als toezichthouder. Via dergelijke bijeenkomsten en contacten worden de leden van de RvC ook weleens aangesproken op de functie als commissaris. Men gaat hier met gepaste wijze mee om. De RvC gaat nadrukkelijk niet op de stoel van de bestuurder zitten, men verwijst belanghebbenden, indien nodig, dan ook door naar de directeur-bestuurder.

## 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 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 van een 6 als de corporatie zich maatschappelijk verantwoord en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden mogelijk maakt. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege het goede en volledige inzicht in het belanghebbendenveld, de heldere visie waarop belanghebbenden betrokken worden bij Bergopwaarts en de uitgebreide aandacht voor het terugkoppelen van de uitkomsten van de bijeenkomsten.

#### *Bergopwaarts heeft zicht en een heldere visie op haar belanghebbendenveld*

In het kader van externe legitimatie heeft Bergopwaarts regelmatig overleg met huurders, gemeenten, zorg- en welzijnsorganisaties en collega-corporaties. Deze samenwerkingspartners ziet Bergopwaarts als haar belangrijkste belanghebbenden. In de jaarverslagen heeft Bergopwaarts vastgelegd met wie en hoe het contact met belanghebbenden binnen deze groepen samenwerkingspartners verloopt. Hierbij legt Bergopwaarts ook uit waarom de samenwerking op deze manier vormgegeven wordt. Een voorbeeld hiervan is dat er in bepaalde gemeenten bewust minder contact is door beperkt bezit in deze gebieden. Ook wordt toegelicht dat de samenwerking met zorg- en welzijnsorganisaties volop in ontwikkeling is, omdat de vragen en complexiteit op dit vlak toenemen. Met collega-corporaties heeft Bergopwaarts vergaande samenwerkingen in ICT-platformen, het beheer van complexen en het delen en verhuren van elkaars ervaringen, kennis en krachten. Tot slot is Bergopwaarts ook aangesloten bij het regionale overleg over de woningmarktregio Metropool Regio Eindhoven (MRE).

#### *Bergopwaarts betreft belanghebbenden bij strategievorming met rondetafelgesprekken*

Op het vlak van strategie heeft Bergopwaarts diverse belanghebbenden met acht rondetafelgesprekken betrokken bij het opstellen van het ondernemingsplan 2017-2020. In deze gesprekken heeft Bergopwaarts de intern opgehaalde informatie getoetst. Daaruit bleek dat Bergopwaarts op de goede weg was met het ondernemingsplan. Daarnaast zijn er in deze gesprekken nieuwe ideeën opgehaald, bijvoorbeeld om doelgroepwoningen te realiseren als bijdrage aan passend wonen.

#### *De RvC heeft regelmatig contact met zowel interne als externe belanghebbenden*

Verder heeft ook de RvC regelmatig contact met belanghebbenden van Bergopwaarts. De RvC heeft (in)formeel overleg met de ondernemingsraad, het MT, de huurdersbelangenorganisatie (HBO de Peel) en de Ledenraad. De Ondernemingsraad heeft ook een rol gehad in de invulling van de financiële positie binnen de RvC.

#### *Bergopwaarts koppelt de uitkomsten van de contactmomenten terug, toegespitst op de doelgroep*

De visitatiecommissie heeft aan de hand van de gesprekken met belanghebbenden en de bestudeerde documentatie vastgesteld dat Bergopwaarts de uitkomst van de besprekingen met belanghebbenden tijdig en op goede toegankelijke wijze terugkoppelt. Dit gebeurt zowel via reguliere processen, bijvoorbeeld via reguliere vergaderingen, alsook via specifieke terugkoppeling, bijvoorbeeld met beknopte flyers en folders, toegespitst op de doelgroep. Zo is bijvoorbeeld een beknopte folder naar belanghebbenden gestuurd na het werkdiner met belanghebbenden (Figuur 3). Hierbij wordt ingegaan op de voortgang van de gemaakte afspraken en wordt ook duidelijk gemaakt wat er met de input van de belanghebbenden is gedaan.

Verder draagt Bergopwaarts, waar relevant, ook zorg voor de terugkoppeling vanuit het regionale samenwerkingsverband MRE richting de gemeenten in het werkgebied van Bergopwaarts en vice versa.



**Figuur 3** Flyer terugkoppeling werkdiner Bergopwaarts



4.5.2 Openbare verantwoording

**8,0** In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de gerealiseerde prestaties staan vermeld in een openbare publicatie, waarbij ook belangrijke afwijkingen worden toegelicht. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de toegankelijkheid en transparantie van de verantwoordingsinformatie, bijvoorbeeld door gebruik van factsheets, duidelijke figuren, visuals en video's.

De openbare verantwoording van Bergopwaarts vindt onder meer plaats via formele documenten als het ondernemingsplan, jaarverslagen en jaarplannen, alsook via toegankelijke infographics, nieuwsberichten, korte video's en animaties.

*Bergopwaarts maakt openbare verantwoording toegankelijk en begrijpelijk voor de doelgroep*

Op de website van Bergopwaarts zijn onder meer de ondernemingsplannen, jaarverslagen en jaarplannen opgenomen. In deze documenten wordt duidelijk uitgelegd wat de opgave is voor Bergopwaarts, wat zij wil doen en wat is gepresteerd.

Jaarlijks publiceert Bergopwaarts naast het vastgestelde jaarverslag ook een 'verkorte versie', waarin per thema beknopt de belangrijkste onderdelen uit het jaarverslag worden toegelicht en inzichtelijk gepresenteerd. In 2018 verschijnt het 'verkorte' jaarverslag in een bijna vijf minuten durende film/animatie op YouTube. Dit draagt in sterke mate bij aan de toegankelijkheid en begrijpelijkheid van verantwoordingsinformatie voor een grote doelgroep. Verder vertaalt Bergopwaarts de belangrijkste uitkomsten uit het jaarverslag jaarlijks ook in een poster/advertentie (Figuur 4), die bijvoorbeeld in de lokale krant en via sociale media wordt gepubliceerd. Een ander voorbeeld is de uitleg rondom de vorige maatschappelijke visitatie in 2015. Bergopwaarts licht beknopt in tekst toe wat het doel is van de visitatie en wat de uitkomsten zijn. De vertaling van het resultaat in een overzichtelijke factsheet draagt bij aan de transparantie.

Figuur 4 Advertentie Bergopwaarts lokale krant

Op de website worden nieuwsberichten en video's gepubliceerd die zijn afgestemd op de doelgroep

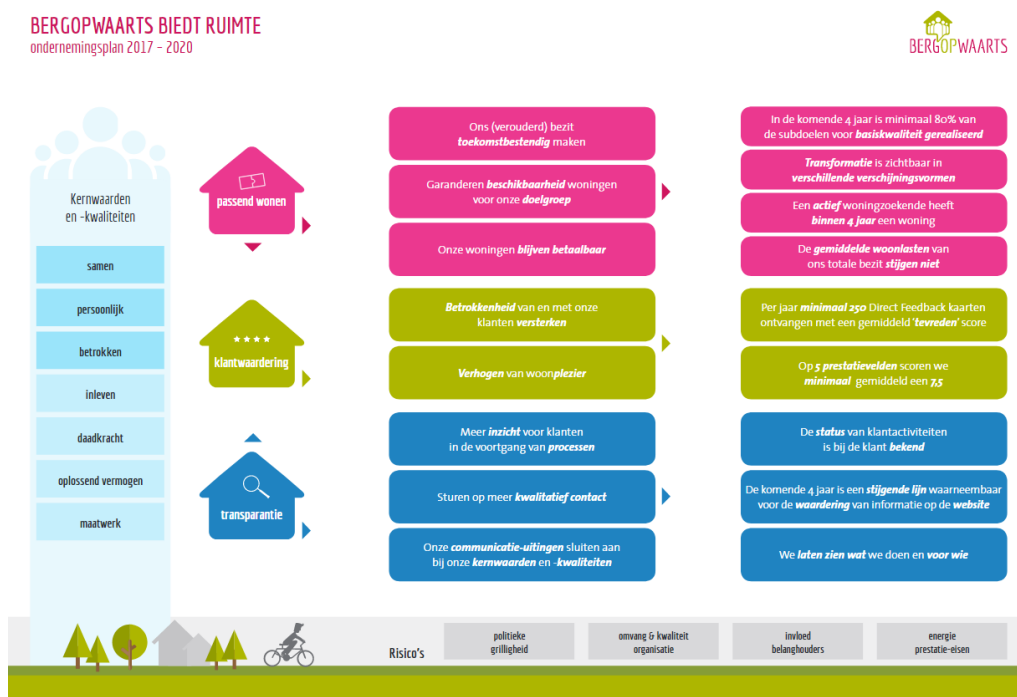
Daarnaast publiceert Bergopwaarts nieuwsartikelen en nieuwsbrieven op haar website, waarin duidelijk beschreven wordt wat Bergopwaarts gaat doen of heeft gedaan en waarom. Opvallend is



dat in veel artikelen het perspectief van een belanghebbende wordt betrokken. Zo gaat een bericht in op de in gezamenlijkheid aangepaste plannen in een bouwproject, en vormen de bewoonster die actie ondernam tegen een deel van de oorspronkelijke plannen en haar acties de leidraad van het artikel. Ook publiceert Bergopwaarts over andere onderwerpen als verduurzamings- of nieuwbouwprojecten, laat Bergopwaarts huurders aan het woord over ervaringen met bijvoorbeeld verhuizingen, en publiceert korte video's op het Youtube-kanaal.

### Samenhang tussen voorgenomen en gerealiseerde prestaties

Verder maakt Bergopwaarts in de Strategiekaarten bij de ondernemingsplannen in één pagina inzichtelijk hoe de verbanden liggen tussen de strategie, missie, visie, effecten, doelen en activiteiten (zie Figuur 5). Deze strategiekaarten zijn duidelijk en inzichtelijk en op de website van Bergopwaarts te vinden. In de jaarverslagen en op de website zou echter de samenhang tussen voorgenomen en gerealiseerde prestaties nog beter inzichtelijk gemaakt kunnen worden.



Figuur 5 Strategiekaart Bergopwaarts bij ondernemingsplan 2017-2020

## Deel 3: Bijlagen

## Woningbouwvereniging Bergopwaarts biedt ruimte!

Woningbouwvereniging Bergopwaarts is, al bijna 100 jaar, een maatschappelijke vastgoedonderneming met zo'n 5.000 huurwoningen, garages en overige verhuureenheden in de gemeenten Deurne, Asten, Helmond, Laarbeek, Gemert-Bakel, Someren en Delft. Onze kerntaak is helder en vastgelegd in de wet: het huisvesten van mensen die dat zelf moeilijk kunnen. Met de nadruk op mensen met lage inkomens.

Het gaat er niet om wat we moeten doen maar hoe we dat doen. Bij Bergopwaarts staat de klant centraal. Niet alleen de stenen maar vooral de mensen zijn voor ons belangrijk. Onze focus reikt verder dan de kwaliteit van ons woningbezit. Wij bieden ruimte aan onze huurders, woningzoekenden, belanghebbenden en onze medewerkers. We zijn de verbindende factor en leven ons in, in de klant en zijn of haar wensen.

### Organisatie

Bergopwaarts telt zo'n 40 medewerkers verdeelt over 3 afdelingen, Strategie, Wonen en Bedrijfsvoering & Vastgoedrealisatie. Samen realiseren we onze doelen op een persoonlijke en betrokken wijze. Als vereniging hebben wij een democratisch gekozen Ledenraad. Naast de Ledenraad kent onze organisatie een Raad van Commissarissen en de directeur-bestuurder. Ieder van deze organen vervult binnen Bergopwaarts een eigen transparante rol, die is vastgelegd in de statuten en in reglementen.

### Lokale driehoek

Met de Huurders Belangen Organisatie (HBO) de Peel en de gemeenten Asten, Deurne en Helmond afzonderlijk zijn meerjarige prestatieafspraken gemaakt. Deze worden elk jaar door de betreffende partijen samen geëvalueerd en geactualiseerd. Alle partijen vinden dat deze afspraken een goede basis zijn voor overleg en dat de gemaakte afspraken nagekomen worden.

Minstens ieder kwartaal, of zoveel vaker als nodig is om de volkshuisvesting goed te organiseren, voeren wij met onze partnergemeenten afzonderlijk bestuurlijk overleg. Met de HBO hebben wij sinds 2008 en herzien in 2018 een samenwerkingsovereenkomst afgesloten. Het doel van deze overeenkomst is dat over voor huurders belangrijke onderwerpen van beleid en beheer met de HBO tijdig en zorgvuldig overleg wordt gevoerd. Dit kan strikt binnen de kaders van de overlegwet, maar wij en de HBO gaan daarin verder. Het betrekken van huurders bij beleid en beheer betekent voor Bergopwaarts dat met de HBO in een vroeg stadium van gedachten wordt gewisseld over voorgenomen beleidswijzigingen en nieuw beleid.

### Kerncijfers

Wij bieden huisvesting aan bijna 5.000 huishoudens in Deurne, Asten, Helmond, Laarbeek, Gemert-Bakel, Someren en Delft. Daarvan staan ruim 3.500 woningen (69%) in de gemeente Deurne en ruim 1.200 in de gemeente Asten. Wij hebben van oudsher veel grote eengezinswoningen. Onze woningen hebben gemiddeld een groen energielabel ("C"). Door ons huurbeleid is de betaalbaarheid van de woningvoorraad ook op de lange termijn stabiel. We hanteren nog maar vijf (streef)huurprijzen, waardoor 90% van ons bezit bij toewijzing beschikbaar is voor onze doelgroep.

## **Waar staan wij voor**

Met onze missie en visie laten wij zien waar wij voor staan en wat onze identiteit en waarden zijn. Onze missie is 'Samen Ondernemen voor Sociaal Wonen'. Deze laat zien dat wij belang hechten aan onze maatschappelijke verantwoordelijkheid. We staan voor onze doelgroep, de betaalbaarheid en de kwaliteit van onze woningen en onze dienstverlening. Wij zijn ondernemend en samen met onze klanten, belanghebbenden, collega's, zakelijke partners en medewerkers geven we vorm aan goed wonen en een eigen thuis.

## **Ons onderscheidend vermogen**

Het is niet de vraag wat we moeten doen, maar hoe we dat doen. Onze kerntaak blijft het huisvesten van mensen die dat zelf niet of moeilijk kunnen. Het 'hoe' komt tot uiting in onze kernwaarden en kernkwaliteiten, en ook in onze doelstellingen. Onze kernwaarden zijn 'Samen', 'Betrokken' en 'Persoonlijk'. De kernkwaliteiten zijn 'Inleven', 'Daadkracht', 'Oplossend vermogen' en 'Maatwerk'. Door deze kernwaarden en kernkwaliteiten een prominentere plek te geven in onze organisatie willen wij aansluiten bij de maatschappelijke ontwikkelingen en verwachtingen die anderen van ons hebben. We bieden ruimte aan huurders, woningzoekenden, belanghebbenden en onze medewerkers. We zijn de verbindende factor en leven ons in, in de klant en zijn of haar wensen.

Wat wij willen bereiken is vertaald in een drietal effecten: 'Passend wonen', 'Klantwaardering' en 'Transparantie'. We stellen jaarlijks doelen waarvan de realisatie bijdraagt aan het bereiken van de gewenste effecten. Samen met onze klanten, belanghebbenden, Raad van Commissarissen en de Ledenraad denken wij mee over woonplezier en een prettige leefomgeving. Door ons te verdiepen en oprecht interesse te tonen bieden wij een oplossing die aansluit op de behoefte van de bewoner. Wij benutten de ruimte om voor vraagstukken verschillende en passende oplossingen te bedenken. Door bewoners te betrekken bij het bedenken van oplossingen, werken we samen aan een grotere waardering voor elkaar.

## **Onze resultaten**

### *Betaalbaarheid*

De betaalbaarheid en beschikbaarheid van onze woningen houden we nauwlettend in de gaten. Door het toepassen van ons huurbeleid en het geleidelijk aanpassen van de huurprijzen binnen de sociale grenzen. De jaarlijkse huuraanpassing is inflatievolgend en afhankelijk van de situatie is sprake van huurverhoging, huurverlaging of geen wijziging. Bij de verkoop van onze woningen krijgen huurders voorrang. Hiermee bieden we ook een oplossing voor woningzoekenden in het middensegment.

*Leefbaarheid* Dat wij met wonen niet alleen het huis en de stenen bedoelen, blijkt uit onze investeringen ter verbetering van de leefbaarheid. Zo hebben we bijgedragen aan het opknappen van een binnentuin, mozaïek bankjes, speeltuin en ondersteunen wij huurder- en/of wijkinitiatieven, die bijdragen aan een betere leefomgeving voor onze klant of aan zijn directe woonomgeving.

### *Duurzaam wonen*

We hebben een duurzaamheidsvisie opgesteld voor de verduurzaming van onze woningen uit het oogpunt van een CO<sub>2</sub>-neutrale woningvoorraad in 2050. Zo zijn wij in Deurne en Asten op grote schaal gestart met vervanging van daken en kozijnen en het installeren van zonnepanelen. Nieuwbouw woningen bouwen we waar mogelijk aardgasvrij en volgens het principe Nul op de Meter. Met de huidige onderhouds- en

investeringsplanning lukt het om onze eigen voorraad in 2021 op een gemiddeld energielabel B te krijgen.

#### *Woonvormen*

De afgelopen jaren hebben wij voor veel bijzondere doelgroepen een passende woonvorm aangeboden. Een plek waar mensen die meer begeleiding nodig hebben zo zelfstandig mogelijk kunnen wonen in een veilige omgeving. Wij ondersteunen en realiseren graag in samenwerking met (ouder)initiatieven deze bijzondere woonvormen. Ze zorgen voor een divers en interessant woningaanbod en verlevendigen een wijk of straat. Voor nieuwe initiatieven staan wij altijd open.

#### *Tevreden klant*

Wij vinden de mening van onze klant belangrijk. Ondersteund door onze Ledenraad en samen met de huurdersorganisatie HBO De Peel hebben we aandacht voor de belangen van onze huurders. We betrekken ze bij onze plannen om zodoende de juiste dingen goed te doen. Door verdergaande digitalisering, het hebben van een klantportaal en het uitvoeren van klantgericht binnenonderhoud geven wij de klant steeds meer de regie. We houden verschillende jaren koffiegesprekken en huiskamergesprekken met onze klanten en in 2018 zijn we gestart met van goed naar beter gesprekken (met als doel onze 75+ huurders zo passend mogelijk te laten wonen). Dit alles levert ons veel informatie op over de beleving van onze klant.

#### *Samen*

Wij blijven ons samen met onze partners inzetten voor diegenen die zelf moeilijk in huisvesting kunnen voorzien. Daaronder vallen ook mensen met een bijzondere woonvraag vanwege lichamelijke, psychische of sociale beperkingen. Samen met de Helmondse woningcorporaties, gemeente, politie, zorg- en welzijnsorganisaties ondertekende we het manifest "Een gezamenlijk antwoord op kwetsbaarheid". Hiermee verbinden we ons om de problemen van kwetsbare mensen te herkennen, erkennen en concreet aan te pakken.

#### **Doorkijk 2019 en verder**

Wij gaan onverminderd door op onze uitgezette koers. Plannen ontwikkelen, in contact blijven met onze huurders en ons samen met onze partners blijven inzetten voor het creëren van een thuis. Met alle medewerkers gaan we ons verder ontwikkelen op onze kernwaarden Persoonlijk, Samen en Betrokken.

## Bijlage 2: Bestuurlijke reactie

## Bestuurlijke reactie op het visitatierapport



### Trots op de mooie beoordeling

De visitatiecommissie geeft ons een mooie beoordeling op alle onderdelen van de visitatie. We zijn blij dat we deze positieve lijn al een aantal jaren hebben weten door te trekken. Dit visitatierapport bevestigt dat wij de juiste weg (blijven) bewandelen. Als bestuur en Raad van Commissarissen zijn wij trots op onze medewerkers en partners. Wij danken hen voor de krachtige samenwerking. Door onze gezamenlijke toewijding hebben wij dit mooie resultaat behaald.

### Professioneel, sociaal en lokaal betrokken

Het gaat er bij Bergopwaarts niet om wat we moeten doen maar hoe we dat doen. Bij ons staat de klant centraal. Niet alleen de stenen maar vooral de mensen zijn voor ons belangrijk. We brengen dit tot uiting in onze kernwaarden en kernkwaliteiten en in onze doelen. Wij vinden het dan ook fijn om te horen dat de visitatiecommissie de elementen 'professioneel, sociaal en lokaal betrokken met een grote bereidheid tot samenwerking' heel duidelijk waarneemt tijdens het visitatietraject. We blijven hier de komende jaren onze energie in steken.

### Samen actief blijven

Door de kernwaarden en kernkwaliteiten in onze organisatie stevig te verankeren, is de basis gelegd om goed (lokaal) maatschappelijk te presteren. Wij kunnen en doen dit niet alleen. Onze partners hebben we nodig om samen actief te blijven voor mensen die (nog) niet zelfstandig in hun eigen huisvesting kunnen voorzien. Alleen samen kunnen we goed maatschappelijk presteren!

### Aanbevelingen herkenbaar

Wij waarderen het enorm dat de visitatiecommissie de belanghebbenden heeft gevraagd om ons een boodschap mee te geven. Uit deze leer- en verbeterpunten putten wij veel informatie. Hier gaan wij zeker mee aan de slag. Zoals van ons gewend blijven wij hierover met de belanghebbenden communiceren, een aspect dat duidelijk gewaardeerd wordt volgens de visitatiecommissie.

De belangrijkste aandachtspunten die de visitatiecommissie aan ons geeft, is dat we meer inzicht mogen geven in de uitdagingen die voor ons spelen. En de bereidheid al dan niet in andere gemeenten een grotere rol te spelen. Dit zijn acties die wij gaan meenemen in ons jaarplan voor volgend jaar.

### Bedankt!

De maatschappelijke visitatie is een belangrijk instrument om de maatschappelijke waarde van een woningcorporatie zichtbaar en bespreekbaar te maken. Wij zijn positief over de wijze waarop de maatschappelijke visitatie door het visitatiebureau Ecorys is uitgevoerd. Het traject verliep goed en prettig. Het was een plezierige samenwerking met goede discussies en adviezen. Wij herkennen onze werkwijze in het visitatierapport. Het rapport geeft ons een tevreden gevoel voor het werk wat wij met zijn allen doen.



Wij bedanken onze medewerkers en partners voor de bijdrage die zij hebben geleverd aan deze beoordeling. Samen met jullie gaan wij verder met het invullen van onze primaire taak waar Bergopwaarts al bijna 100 jaar zich hard voor maakt; het huisvesten van mensen die daar zelf moeilijk in kunnen voorzien!

Deurne, december 2019  
Woningbouwvereniging Bergopwaarts

Tanja Liebers – van Rooy  
Directeur-bestuurder

Frans Gielgens  
waarnemend Voorzitter  
Raad van  
Commissarissen

## Bijlage 3: Geïnterviewde personen

### Woningbouwvereniging Bergopwaarts

Naam	Functie
De heer Delsing	Lid RvC
De heer Gielgens	Lid RvC
Mevrouw Ogg	Lid RvC
Mevrouw Lievers-van Rooy	Directeur-bestuurder
Mevrouw Frerichs	Voorzitter Ledenraad
De heer Aarts	Vice-voorzitter Ledenraad
De heer Kieft	Manager Wonen
De heer de Vries	Manager Bedrijfsvoering en Vastgoedrealisatie
De heer Box	Portefeuillebeheerder
Mevrouw Janssen	Communicatieadviseur & contactpersoon visitatie
De heer Oulad	Finance & Control medewerker
De heer Bies	Woonadviseur & voorzitter OR
De heer Hilckmann	Wooncoach & lid OR
Mevrouw Weel	Administrateur & lid OR
Mevrouw Meijer	Communicatieadviseur
Mevrouw Artz	Projectleider Wonen
De heer Heuff	Projectleider Nieuwbouw
Mevrouw van de Werff	Woonadviseur

## Belanghebbenden

Naam	Organisatie en functie
<i>Huurdersvertegenwoordiging</i>	
Mevrouw Raasveldt	HBO De Peel, Voorzitter
De heer van de Weerd	HBO De Peel, Secretaris
<i>Gemeenten</i>	
Mevrouw Spoor	Gemeente Asten, Wethouder
De heer van Moorsel	Gemeente Asten, Wethouder
De heer van den Oetelaar	Gemeente Asten, Projectleider grondzaken en ruimtelijke ontwikkeling
De heer Verhees	Gemeente Deurne, Wethouder wonen
De heer Schlösser	Gemeente Deurne, Wethouder zorg
Mevrouw Duimelinks	Gemeente Deurne, Beleidsontwikkelaar
Mevrouw van den Waarden	Gemeente Helmond, Wethouder
<i>Collega corporaties</i>	
Mevrouw Kräwinkel	WoCom, Directeur
De heer van de Kerkhof	Woningbouwvereniging Volksbelang, Manager Technische dienst
De heer Vedder	Stichting Goed Wonen, Directeur
De heer Lobée	Woningstichting Compaen, Directeur
<i>Zorg en welzijn</i>	
Mevrouw de Regt	Stichting De Zorgboog, Directeur Wonen en Welzijn
Mevrouw Kuipers	Savant-Zorg, Hoofd Vastgoed en Verhuur
Mevrouw Stuurstraat	Regionaal Autisme Centrum, Inhoudelijk directeur
De heer Ceresa	GGZ Oost-Brabant, Directeur
De heer Feuerriegel	SMO maatschappelijke opvang, Directeur
Mevrouw van Goch	Onis Welzijn, Directeur
De heer Ragetlie	LEV groep, Directeur
<i>Andere overige belanghebbenden</i>	
Mevrouw van Roosendaal-Mars	Stichting VAC, Adviescommissie Wonen, Voorzitter
Mevrouw van de Sandt	Stichting VAC, Adviescommissie Wonen, Coördinator adviezen

## Bijlage 4: Onafhankelijkheidsverklaring Ecorys en visitatoren

### Onafhankelijkheidsverklaring Ecorys

Ecorys verklaart hierbij dat de visitatie van Woningbouwvereniging Bergopwaarts in 2019 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

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

Rotterdam, 25 april 2019

Maarten Nieland

Principal consultant en coördinator maatschappelijke visitaties

### Onafhankelijkheidsverklaring voorzitter

Maarten Nieland verklaart hierbij dat de visitatie van Woningbouwvereniging Bergopwaarts in 2019 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

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

Rotterdam, 25 april 2019

Maarten Nieland

### Onafhankelijkheidsverklaring secretaris

Rixt Bos verklaart hierbij dat de visitatie van Woningbouwvereniging Bergopwaarts in 2019 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 Woningbouwvereniging Bergopwaarts.

Rotterdam, 25 april 2019

Rixt Bos

## Onafhankelijkheidsverklaring secretaris

Abco van Langevelde verklaart hierbij dat de visitatie van Woningbouwvereniging Bergopwaarts in 2019 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

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

Rotterdam, 25 april 2019

Abco van Langevelde

## Bijlage 5: Curricula Vitae van de visitatoren

## Voorzitter

Maarten Nieland

## Naam, titel, voorletters:

Nieland, Drs., RA, M.

## Geboorteplaats en –datum:

Hilversum, 26 februari 1968

## Huidige functie:

Principal Consultant



## Onderwijs:

1994 – 1998 Postdoctoraal Registeraccountant, VU Amsterdam

1990 - 1994 Doctoraal Bedrijfseconomie, VU Amsterdam

## Loopbaan:

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

2012 – 2016 Senior Manager EY, branchgroep Woningcorporaties

2011 - 2011 Senior Manager Deloitte Real Estate

1994 - 2011 Principal Manager PwC

## Profielchets:

Na zijn afstuderen aan de faculteit Bedrijfseconomie is Maarten gaan werken bij PricewaterhouseCoopers (PwC). Daar heeft hij ook de postdoctorale opleiding tot Registeraccountant voltooid. In 1998 is Maarten overgestapt naar de adviespraktijk van PwC en heeft zich daar gericht op met adviesopdracht bij instellingen in de gehandicaptensector. Hij was betrokken bij een aantal landelijke benchmarks die in de gezondheidszorgsector en woningcorporatiesector 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 vraagstukken 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	Afstudeerstage Omgevingswet, Rho Adviseurs voor Leefruimte
Maart - juli 2016	Stagiaire Actieprogramma Slim Ruimtegebruik, Provincie Zuid-Holland

### Profielchets:

*Rixt Bos MSc* is commissielid. 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 en wonen & zorg.

## Commissielid

Abco van Langevelde



### Naam, titel, voorletters:

Van Langevelde, MSc, J.

### Geboorteplaats en –datum:

Vlissingen, 29 maart 1991

### Huidige functie:

Consultant Ecorys

### Onderwijs:

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

### Loopbaan:

Sinds 2017      Consultant

### Profielchets:

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

## Bijlage 6: Bronnenlijst

Documenten	
Ambities en Presteren naar Opgaven	<p>Position paper</p> <p>Convenant en prestatieafspraken Wonen 2016-2020 Gemeente Deurne</p> <p>Convenant en prestatieafspraken Wonen 2018-2020 Gemeente Deurne</p> <p>Bod Woningbouwvereniging Bergopwaarts 2017 Gemeente Asten</p> <p>Prestatieafspraken Asten 2018 tot en met 2022</p> <p>Prestatieafspraken 2017 tot en met 2021 Gemeente Helmond</p> <p>Aanvulling prestatieafspraken Helmond 2017 tot en met 2021</p> <p>Ondernemingsplan(nen)</p> <p>Evaluatie 2018</p> <p>Taakstelling gemeenten 2015, 2016, 2017 en 2018</p> <p>Jaarwerkplannen RvC</p> <p>MT Jaarwerkplan 2015 en 2017</p> <p>Jaarverslagen 2015, 2016, 2017 en 2018</p> <p>Beleidsdocumenten over specifieke onderwerpen</p> <p>Woonvisie 2015 tot 2024 Gemeente Asten</p> <p>Woonvisie 2015-2030 Gemeente Deurne</p> <p>Woonvisie Helmond 2016-2020</p>
Presteren volgens Belanghebbenden (PvB)	<p>Documenten met opvattingen van belanghebbenden</p> <p>Verslag van Denkdiner 2018</p> <p>Klanttevredenheidsonderzoeken 2015, 2016, 2017 en 2018</p>
Presteren naar Vermogen (PnV)	<p>Oordeels-/beoordelingsbrieven Aw en WSW</p> <p>Aedesbenchmark 2015, 2016, 2017 en 2018</p> <p>Jaarverslagen en jaarrekeningen</p> <p>Meerjarenbegrotingen en financiële meerjarenramingen</p> <p>Periodieke rapportages</p> <p>Managementdocumenten met betrekking tot financiële risicoanalyses en scenario's, financiële sturing, efficiency en visie op vermogensinzet</p>
Governance van maatschappelijk presteren	<p>Statuten 30 december 2016</p> <p>Reglement financieel beleid en beheer 2017</p> <p>Investeringsstatuut 2017</p> <p>Verbindingenstatuut 2017</p> <p>Treasurystatuut 2017</p> <p>Governancecode woningcorporaties 2015</p> <p>Verslagen en notulen Ledenraadvergaderingen</p> <p>Doorlopende advieslijst Ledenraad</p>

## Bijlage 7: Prestatietabel

### Thema 1: beschikbaarheid

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>In het werkgebied van Bergopwaarts zijn afspraken gemaakt over de kernvoorraad in bezit van Bergopwaarts, in het kader van beschikbaarheid voor de primaire doelgroepen.</p> <p><b>Gemeente Deurne</b> Bergopwaarts houdt in de periode 2016-2020 een kernvoorraad van 3.300 tot 3.400 sociale huurwoningen tot de huurtoeslaggrens in de gemeente Deurne in stand. (PA Deurne 2016-2020, p.9; 2018-2022, p.9)</p> <p><b>Gemeente Asten</b> De kernvoorraad in de gemeente Asten omvat minimaal 1.300 woningen. Bergopwaarts neemt daarvan minimaal 1.100 woningen voor haar rekening (PA Asten 2018-2022).</p> <p><b>Gemeente Helmond</b> Bergopwaarts houdt in de periode 2017-2021 een kernvoorraad sociale huurwoningen beschikbaar (PA Helmond 2017-2021, p7)</p>	<p>Bergopwaarts heeft in totaal in 2018 5.006 sociale huurwoningen in de kernvoorraad. Deze voorraad is in de visitatieperiode met circa 200 woningen toegenomen (4.841 woningen in 2015). Bergopwaarts voldoet in de drie gemeenten ruim aan de afspraken op het vlak van de kernvoorraad in het bezit.</p> <p><b>Gemeente Deurne</b> Bergopwaarts heeft conform afspraak in de gemeente Deurne de kernvoorraad (sociale huurwoningen tot de huurtoeslaggrens) in stand gehouden en deze zelfs laten toenemen (Viewpoint, DAEB-woningen): 2015: 3.343 woningen 2016: 3.353 woningen 2017: 3.403 woningen 2018: 3.488 woningen</p> <p><b>Gemeente Asten</b> In de gemeente Asten voldoet Bergopwaarts met 1.173 sociale huurwoningen in de kernvoorraad in 2018 aan de afspraak om minimaal 1.100 woningen in de kernvoorraad in bezit te hebben (Viewpoint, DAEB-woningen): 2015: 1.179 woningen 2016: 1.179 woningen 2017: 1.172 woningen 2018: 1.173 woningen</p> <p><b>Gemeente Helmond</b> Conform prestatieafspraken heeft Bergopwaarts in de visitatieperiode een kernvoorraad sociale huurwoningen beschikbaar in Helmond. Deze is zelfs in de visitatieperiode licht toegenomen (Viewpoint, DAEB-woningen): 2015: 183 woningen 2016: 184 woningen 2017: 186 woningen 2018: 186 woningen</p> <p>De visitatiecommissie heeft twee pluspunten toegekend vanwege de positieve afwijking ten opzichte van de opgave en de toename van de kernvoorraad zelfs wat toeneemt. Bergopwaarts heeft bovendien deze situatie door een actief beleid bereikt door bijvoorbeeld woningen om te labelen.</p>	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>In de gemeente Deurne en Asten heeft Bergopwaarts afspraken gemaakt op het gebied van verkoop van woningen, om de beschikbaarheid van de doelgroep van beleid te waarborgen.</p> <p><b>Gemeente Deurne</b></p> <p>De woningbouwvereniging verkoopt in de periode 2015 tot en met 2019 maximaal 175 bestaande huurwoningen. Bij verkoop wordt gestreefd naar een evenwichtige verdeling van verkoop over de jaren. Verkoop vindt voor minimaal 90% plaats in de sociale koopsector (PA Deurne 2016-2020, p.9; 2018-2022, p.9)</p> <p>Hierbij is aanvullend afgesproken dat er in 2017 maximaal 25 huurwoningen zullen worden verkocht en in 2018 minimaal 25 en maximaal 50 huurwoningen verkocht (PA Deurne 2018-2022, p.9).</p> <p><b>Gemeente Asten</b></p> <p>In het bod 2017 is opgenomen dat Bergopwaarts vanaf 2016 nauwelijks tot geen woningen verkoopt (Bod Asten 2017, p.6). Met het oog op vernieuwing, verduurzaming en transformatie van het bezit verkoopt Woningbouwvereniging Bergopwaarts vanaf 2018 maximaal 20 woningen per jaar (PA Asten 2018-2022).</p>	<p><b>Gemeente Deurne</b></p> <p>Bergopwaarts heeft in de gemeente Deurne in de visitatieperiode 58 woningen verkocht. Hiermee blijft Bergopwaarts nog ruim binnen de afspraken. In 2018 is niet voldaan aan de afspraak om minimaal 25 woningen te verkopen. Onder meer door het teruggeschroefde verkoopbeleid, ten behoeve van de huisvesting van vergunninghouders.</p> <p>Bergopwaarts heeft jaarlijks niet kunnen voldoen aan de afspraak om minimaal 90% van de verkochte woningen te verkopen in de sociale koopsector.</p> <p>Verkochte huurwoningen door Bergopwaarts in Deurne:  2015: 34 woningen (Evaluatie 2018), waarvan 82% in de sociale koopsector  2016: 11 woningen (Evaluatie 2018), waarvan 55% in de sociale koopsector  2017: 9 woningen (Evaluatie 2018), waarvan 89% in de sociale koopsector  2018: 22 woningen (Evaluatie 2018), waarvan 73% in de sociale koopsector</p> <p>Door de grote vraag naar woningen voor vergunninghouders heeft Bergopwaarts in de visitatieperiode, in overleg met de gemeente Deurne en de huurdersbelangenorganisatie, de verkoop van huurwoningen op een laag pitje gezet (toelichting Bergopwaarts).</p> <p><b>Gemeente Asten</b></p> <p>De corporatie geeft aan dat er gedurende de visitatieperiode weinig woningopzeggingen hebben plaatsgevonden en dat het beschikbare aanbod is ingezet voor de huisvesting van vergunninghouders.</p> <p>Een pluspunt is toegekend vanwege de aanpassing van het verkoopprogramma in het belang van de maatschappelijke opgaven. Bijvoorbeeld bij de huisvesting van statushouders zijn de niet verkochte woningen ingezet.</p>	7
<p><b>Gemeente Deurne</b></p> <p>Om extra aanbod voor woningzoekenden te creëren en de Koopgarant portefeuille af te bouwen, zijn hierover in de gemeente Deurne afspraken gemaakt: woningen die teruggekocht worden uit de Koopgarantportefeuille worden in 2016 en 2017 voor 75% terug in exploitatie genomen om de taakstelling voor vergunninghouders op te vangen. De woningen houden wel een</p>	<p><b>Gemeente Deurne</b></p> <p>Met de terugkoop van Koopgarantwoningen heeft Bergopwaarts extra aanbod gerealiseerd voor woningzoekenden. In de visitatieperiode zijn er in totaal 114 woningen door Bergopwaarts teruggekocht. Wel is er een kleiner aandeel woningen in exploitatie teruggenomen dan afgesproken.</p>	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>verkoopbestemming, ook vanaf 2018 (PA Deurne 2016-2020, p.9; 2018-2022, p.9)</p>	<p>Teruggekochte Koopgarantwoningen door Bergopwaarts in Deurne:</p> <p>2015: 14 woningen (Evaluatie 2018)</p> <p>2017: 24 woningen (Evaluatie 2018), waarvan 65,5% teruggenomen in exploitatie</p> <p>2017: 18 woningen (Evaluatie 2018), waarvan 22,2% teruggenomen in exploitatie</p> <p>2018: 8 woningen (Evaluatie 2018)</p> <p>Een pluspunt is toegekend vanwege het aantal teruggekochte woningen en omdat met de teruggekochte woningen goed ingespeeld is op de toegenomen behoefte aan woningen voor woningzoekenden.</p>	
<p><b>Gemeente Deurne</b></p> <p>Bergopwaarts realiseert in de periode 2016-2020 minimaal 200 sociale huurwoningen tot de huurtoeslaggrens (PA Deurne 2016-2020, p.9).</p> <p><b>Gemeente Asten</b></p> <p>In het Bod 2017 is opgenomen dat Bergopwaarts in 2017 voornemens is te starten met de bouw van 31 sociale huurwoningen (Bod Asten 2017, p.4). In de prestatieafspraken is opgenomen dat Bergopwaarts voornemens is in 2018 te starten met de bouw van 5 sociale huurwoningen aan de Lienderweg in de Bloemenwijk (PA Asten 2018-2022).</p>	<p>Bergopwaarts heeft sociale huurwoningen gerealiseerd. Om aan te sluiten bij de opgave die zij ziet in het werkgebied, realiseert Bergopwaarts voornamelijk kleinere woningen.</p> <p><b>Gemeente Deurne</b></p> <p>Bergopwaarts heeft in de visitatieperiode in de gemeente Deurne in totaal 141 sociale huurwoningen gerealiseerd. Er wordt nog niet voldaan aan de afspraak, maar deze beslaat ook jaren na de visitatieperiode. Bergopwaarts verwacht met de nieuwbouwplannen in 2020 wel te kunnen voldoen aan de opgave. Twee pluspunten zijn toegekend omdat Bergopwaarts een zeer groot deel van de opgave al heeft gerealiseerd in korte tijd.</p> <p>Gerealiseerde nieuwbouw sociale huurwoningen door Bergopwaarts in Deurne:</p> <p>2015: 3 (Evaluatie 2018)</p> <p>2016: 0 (Evaluatie 2018)</p> <p>2017: 53 (Evaluatie 2018)</p> <p>2018: 85 (Evaluatie 2018)</p> <p>Hoewel de voorbereiding van verdere nieuwbouw rond is, is Bergopwaarts in 2019 nog niet gestart met de bouw van 50 appartementen aan de Kruisstraat door de PFAS- en stikstofnormen. Hiermee wordt nog niet voldaan aan de afspraak, maar Bergopwaarts verwacht met de nieuwbouwplannen in 2020 wel te kunnen voldoen aan de opgave.</p> <p><b>Gemeente Asten</b></p> <p>Bergopwaarts heeft in de gemeente Asten in de visitatieperiode in totaal 5 woningen opgeleverd, conform prestatieafpraak.</p>	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	<p>Gerealiseerde nieuwbouw sociale huurwoningen door Bergopwaarts in Asten:</p> <p>2015: 0 woningen (JV 2015, p.9)</p> <p>2016: 0 woningen (JV 2016, p.13)</p> <p>2017: 0 woningen (JV 2017, p.13)</p> <p>2018: 5 woningen (Evaluatie 2018)</p>	
<p><b>Gemeente Deurne</b></p> <p>Sloop van woningen behorende tot de kernvoorraad wordt in de periode 2016-2020 een-op-een gecompenseerd (PA 2016-2020, p.9).</p>	<p><b>Gemeente Deurne</b></p> <p>Bergopwaarts voldoet aan de prestatieafspraken en sloopt bij hoge uitzondering woningen en in principe alleen wanneer vervangende nieuwbouw plaatsvindt. Bergopwaarts heeft in 2017 2 woonwagens gesloopt (JV 2017, p.13), waarvoor 2 nieuwe zijn teruggeplaatst in 2018 (JV 2018, p.14). Daarnaast heeft Bergopwaarts geen wooneenheden gesloopt in Deurne in de visitatieperiode.</p>	7
<p>In het kader van de beschikbaarheid van woningen voor de primaire doelgroep zijn er in het werkgebied van Bergopwaarts afspraken gemaakt rondom de maximale aandelen beschikbaar te stellen woningen voor bijzondere doelgroepen en urgenten.</p> <p><b>Gemeente Deurne</b></p> <p>Bergopwaarts wijst maximaal 10% van de vrijkomende woningen aan bijzondere doelgroepen en urgenten toe (PA 2016-2020, p.11).</p> <p><b>Gemeente Asten</b></p> <p>In 2018 is afgesproken dat maximaal 20% van de vrijkomende woningen aan bijzondere doelgroepen (10%) en urgenten (10%) wordt toegewezen (PA Asten 2018-2022, p.10).</p>	<p><b>Gemeente Deurne</b></p> <p>Bergopwaarts heeft in Deurne verhoudingsgewijs in 2015, 2017 en 2018 enkele woningen meer toegewezen aan bijzondere doelgroepen en urgenten dan in de afspraken opgenomen. Hiermee voldoet de corporatie echter wel aan een maatschappelijk belangrijke opgave.</p> <p>Toegewezen aantal woningen van Bergopwaarts in Deurne aan bijzondere doelgroepen en urgenten, en het aandeel hiervan ten opzichte van het totaal aantal toegewezen woningen:</p> <p>2015: 30 woningen (Evaluatie 2018), 13%</p> <p>2016: 23 woningen (Evaluatie 2018), 10%</p> <p>2017: 29 woningen (Evaluatie 2018), 11%</p> <p>2018: 51 woningen (Evaluatie 2018), 15%</p> <p><b>Gemeente Asten</b></p> <p>In Asten heeft Bergopwaarts in 2018 in totaal 9 woningen toegewezen aan bijzondere doelgroepen en urgenten (Evaluatie 2018). Dit komt neer op circa 13% van het totaal aantal toegewezen woningen. Hiermee voldoet Bergopwaarts ruim aan de opgave.</p> <p>Een pluspunt is toegekend vanwege het grote maatschappelijke belang en het in ruime mate voldoen aan de opgave.</p>	
<p><b>Gemeente Deurne</b></p> <p>Bergopwaarts realiseert 100% van de jaarlijkse taakstelling van de gemeente voor huisvesting van vergunninghouders. Uitgangspunt blijft dat gestreefd wordt naar een maximum van 10% van het totaal aantal</p>	<p><b>Gemeente Deurne</b></p> <p>Bergopwaarts heeft in Deurne zich ingezet voor de huisvesting van vergunninghouders. De taakstelling van de gemeente is jaarlijks in goede mate ingevuld. Om voldoende woningen beschikbaar te hebben voor deze</p>	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>toewijzingen per jaar (PA Deurne 2016-2020, p.11; 2018-2022, p.11).</p> <p>Dit komt neer op de volgende aantallen jaarlijks te huisvesten vergunninghouders door Bergopwaarts in Deurne:</p> <p>2015: 45 vergunninghouders 2016: 74 vergunninghouders 2017: 59 vergunninghouders 2018: 42 vergunninghouders</p> <p><b>Gemeente Asten</b></p> <p>De woningbouwvereniging realiseert 85% (1.100/1.300) van de jaarlijkse taakstelling van de gemeente voor de huisvesting van vergunninghouders. Uitgangspunt blijft dat gestreefd wordt naar een maximum van 10% van het totaal aantal toewijzingen per jaar. Dit komt neer op (Rijksoverheid Overzicht huisvesting vergunninghouders 2015/2016/2017/2018):</p> <p>2015: 29 vergunninghouders 2016: 43 vergunninghouders 2017: 23 vergunninghouders 2018: 24 vergunninghouders</p>	<p>doelgroep heeft Bergopwaarts onder meer haar verkoopbeleid teruggeschroefd.</p> <p>Door Bergopwaarts in Deurne gehuisveste vergunninghouders:</p> <p>2015: 52 vergunninghouders 2016: 59 vergunninghouders 2017: 62 vergunninghouders 2018: 53 vergunninghouders</p> <p>Twee pluspunten zijn toegevoegd vanwege het hoge ambitieniveau van de opgave en het feit dat Bergopwaarts de opgave heeft ingevuld door actief op zoek te gaan naar extra mogelijkheden, zoals het terugkopen van woningen.</p> <p><b>Gemeente Asten</b></p> <p>In Asten heeft Bergopwaarts in totaal evenveel vergunninghouders gehuisvest als op basis van de afspraken de taakstelling voor de corporatie was.</p> <p>Door Bergopwaarts in Asten gehuisveste vergunninghouders:</p> <p>2015: 29 vergunninghouders 2016: 33 vergunninghouders 2017: 35 vergunninghouders 2018: 22 vergunninghouders</p>	
<p><b>Beoordeling visitatiecommissie</b></p> <p>De visitatiecommissie oordeelt dat Bergopwaarts ruim voldoende heeft gepresteerd ten aanzien van de beschikbaarheid van woningen. De corporatie heeft zich de afgelopen jaren ingezet voor de voorbereiding van projecten om de beschikbaarheid van sociale huurwoningen te vergroten. Hiervoor heeft de corporatie conform afspraken woningen gerealiseerd. Daarnaast heeft de corporatie zoals afgesproken woningen gesloopt en vervangen en woningen verkocht en aangekocht.</p>		
<b>Gemiddelde beoordeling</b>		<b>7,4</b>

## Thema 2: betaalbaarheid en bereikbaarheid

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p><b>Gemeente Deurne en Asten</b></p> <p>In de gemeente Deurne en gemeente Asten is in de prestatieafspraken opgenomen dat Bergopwaarts passend toewijst: Bergopwaarts zorgt ervoor dat minimaal 95% van de woningzoekenden met recht op huurtoeslag woonruimte wordt toegewezen met een huur tot de voor het betreffende huishouden geldende aftoppingsgrens huurtoeslag (PA Deurne 2016-2020, p.11; PA Asten 2018-2022).</p>	<p><b>Gemeente Deurne en Asten</b></p> <p>Bergopwaarts heeft jaarlijks, conform afspraken, woningen passend toegewezen. Een pluspunt is toegekend vanwege de positieve afwijking ten opzichte van de norm.</p> <p>Passend toegewezen door Bergopwaarts:</p> <p>2015: 96,9% (JV 2018, p100) 2016: 96,7% (JV 2018, p100) 2017: 98,5% (JV 2018, p100) 2018: 98,7% (JV 2018, p100)</p>	7
<b>Gemeente Deurne</b>	<b>Gemeente Deurne</b>	8



Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>In het kader van betaalbaarheid voor de primaire doelgroep is in de prestatieafspraken opgenomen dat Bergopwaarts ervoor zorgt dat, in de periode 2016 tot 2020, 70% van haar woningvoorraad in de gemeente Deurne een huurprijs heeft onder de aftoppingsgrens voor één en tweepersoonshuishoudens en/of dat dit woningen zijn met energielabel A of gunstiger met een huurprijs onder de huurtoeslaggrens. (PA 2016-2020, p.10)</p>	<p>Bergopwaarts heeft, conform prestatieafpraak, in Deurne jaarlijks minimaal 70% van haar bezit onder de geldende aftoppingsgrens of met Energielabel A. Bergopwaarts scoort hier jaarlijks bijna 20% boven.</p> <p>Aandeel voorraad sociale huurwoningen met een huurprijs onder de aftoppingsgrens voor één- en tweepersoonshuishoudens of met energielabel A van Bergopwaarts in Deurne:</p> <p>2015: 89,4%  2016: 89,6%  2017: 90,3%  2018: 89,4%</p> <p>In het kader van beschikbaarheid van betaalbare huurwoningen werkt Bergopwaarts vanaf 2015 met 4 huurprijsniveaus binnen de portefeuille (€ 417, € 597, € 640 en € 674 (prijsspeil 2018)). Hierbij zijn de niveaus van huurprijzen gekoppeld aan de functionaliteit van de woning (aantal slaapkamers). Dit huurbeleid zorgt voor een toename van goedkope huurwoningen en middeldure huurwoningen. Ook is de beschikbaarheid van sociale woningen vergroot, door woningen boven de liberalisatiegrens bij mutatie te verlagen naar € 674. Dit huurbeleid past bij de zoekprofielen van woningzoekenden bij Bergopwaarts (ongeveer 25% is een gezin en 75% is een één- of tweepersoonshuishouden) (JV 2015, p.3; 2016, p.7, 2017, p.5; 2018, p.51).</p> <p>Twee pluspunten zijn toegekend vanwege de grote omvang van de positieve afwijking van de norm en het feit dat Bergopwaarts via actief beleid heeft gewerkt aan het vergroten van de beschikbaarheid, bijvoorbeeld door de huren te verlagen.</p>	
<p><b>Gemeente Deurne</b>  Bergopwaarts beperkt de gemiddelde jaarlijks huurverhoging tot maximaal inflatie vanaf 2018 (PA Deurne 2018-2022, p.11).</p>	<p>Bergopwaarts heeft conform opgave de jaarlijkse huurverhoging gemiddeld beperkt tot maximaal inflatie voor huurders die tot de primaire en secundaire doelgroep behoren. In 2016 en 2017 zijn de huurprijzen verlaagd voor mensen die een huurprijs boven de streefhuur betalen en verhoogd voor mensen die daaronder zaten. De totale jaarlijkse huurverhoging is gemiddeld inflatievolgend gebleven (205, 2016, 2018) of lager geweest (2017) (JV 2015, p.3; 2016, p.7; 2017, p.5; 2018, p.12).</p> <p>Een pluspunt is toegekend omdat Bergopwaarts in een groot aantal gevallen een huurverhoging lager dan de inflatie heeft doorgevoerd.</p>	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p><b>Gemeente Deurne en Asten</b></p> <p>In beide gemeenten is in het kader van betaalbaarheid voor 2018 afgesproken dat de gemeente en Bergopwaarts zich inzetten om woonlasten te beperken, door maatregelen te nemen die de gemeentelijke woonlasten, servicekosten en energielasten beperken of terugdringen (PA Deurne 2018-2022, p.11).</p>	<p>Bergopwaarts heeft in 2017 de basiskwaliteit van woningen gedefinieerd, die huurders mogen verwachten. Hierbij gaat het om woningen met onder meer dubbelglas op de benedenverdieping, toilet op de slaapverdieping, spouwmuurisolatie en minimaal energielabel C. Bergopwaarts heeft zich in de visitatieperiode goed ingezet om maatregelen om de basiskwaliteit te bereiken door te voeren en hierbij ook de betaalbaarheid van huren in ogenschouw te nemen: de verbeteringen gaan gepaard zonder huurverhoging, wanneer de streefhuur al betaald wordt (JV 2017, p.5). Om deze redenen zijn twee pluspunten toegekend.</p>	8
<p><b>Gemeente Deurne</b></p> <p>In de periode 2016 tot 2020 zorgt Bergopwaarts ervoor dat minimaal 5% van haar woningvoorraad in de gemeente Deurne een huurprijs heeft onder de aftoppingsgrens voor huishoudens tot 23 jaar. (PA 2016-2020, p.11)</p>	<p><b>Gemeente Deurne</b></p> <p>Bergopwaarts heeft jaarlijks ruim voldaan aan de afspraak ten behoeve van de beschikbaarheid van goedkope huurwoningen voor huishoudens tot 23 jaar. Vanwege de grote positieve afwijking ten opzichte van de norm en het maatschappelijk belang van de opgave van jongeren huisvesting zijn twee pluspunten toegekend.</p> <p>Aandeel goedkope huurwoningen (huurprijs onder afstopingsgrens tot 23 jaar) van Bergopwaarts in Deurne:</p> <p>2015: 15,7% goedkoop 2016: 15,6% goedkoop 2017: 17,3% goedkoop 2018: 16,4% goedkoop</p>	8
<p><b>Beoordeling visitatiecommissie</b></p> <p>De visitatiecommissie oordeelt dat Bergopwaarts goed heeft gepresteerd ten aanzien van de betaalbaarheid en bereikbaarheid van woningen. De corporatie heeft zich ingezet om de huren zo laag mogelijk te houden, terwijl is geïnvesteerd in energiebesparende maatregelen. Daarnaast heeft de corporatie jaarlijks meer woningen toegewezen aan en beschikbaar gesteld voor woningzoekenden met recht op huurtoeslag.</p>		
<b>Gemiddelde beoordeling</b>		<b>7,8</b>

### Thema 3: transformatie en kwaliteit van woningen

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p><b>Gemeente Deurne</b></p> <p>In de gemeente Deurne is de opgave voor Bergopwaarts om de woningvoorraad te transformeren om de kwalitatieve vraag en het aanbod beter op elkaar aan te laten sluiten: het aantal eengezinswoningen verlagen en de aantallen zorggeschikte en kleinere woningen verhogen. Onder meer door verkoop, nieuwbouw, woningaanpassingen en ombouw (PA Deurne 2016-2020, p.11; 2018-2022, p.12).</p>	<p><b>Gemeente Deurne</b></p> <p>In de gemeente Deurne heeft Bergopwaarts in de visitatieperiode goed ingezet op de transformatie van de woningvoorraad, onder meer via pilots, conform opgave. Zo heeft Bergopwaarts onder meer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• een pilot uitgevoerd naar het splitsen van grotere woningen. De pilot is uitgevoerd en geëvalueerd. Uiteindelijk bleek de splitsing te duur om rendabel te maken voor grootschaliger uitrol;</li> <li>• appartementen ontwikkeld in voormalig bestuurscentrum aan de Markt;</li> </ul>	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>Verder zal Bergopwaarts via pilots nagaan of de ideeën voor transformatie aansluiten bij de behoeften (PA Deurne 2016-2020, p.11; 2018-2022, p.12).</p> <p><i>Specifieke afspraken op het gebied van het aanpassen van woningen naar zorggeschikte en rolstoelgeschikte woningen zijn opgenomen onder thema 5: wonen en zorg.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>woningen aangepast naar zorggeschikte en rolstoelgeschikte woningen;</li> <li>Futurum, waarbij samen met de bewoners wordt ervaren welke voorzieningen wel of niet bijdragen aan een groter wooncomfort;</li> <li>pilot verduurzamen bij mutatie.</li> </ul> <p>Twee pluspunten zijn toegekend vanwege het hoge ambitieniveau en het grote aantal ondernomen projecten. Hierbij wordt bovendien goed ingezet op betrokkenheid van de bewoners.</p>	
<p>In het kader van duurzaamheid en kwaliteit van de bestaande voorraad zijn er in het werkgebied van Bergopwaarts prestatieafspraken gemaakt op dit vlak.</p> <p><b>Gemeente Deurne</b></p> <p>In de prestatieafspraken 2016-2020 is opgenomen dat de woningen van Bergopwaarts in 2016 gemiddeld energielabel C zullen hebben (PA Deurne 2016-2020, p.12). In de prestatieafspraken 2018-2022 is afgesproken dat de woningen gemiddeld label B hebben in 2020 (PA Deurne 2018-2022, p.13).</p> <p><b>Gemeente Asten</b></p> <p>De woningvoorraad van Bergopwaarts heeft gemiddeld energielabel B in 2020 (PA Asten 2018-2022, p.9).</p> <p><b>Gemeente Deurne en Asten</b></p>	<p>Bergopwaarts heeft in de visitatieperiode goed ingezet op de verduurzaming van haar bezit, onder meer via energetische maatregelen en pilotprojecten. Bergopwaarts voldoet hierdoor al eind 2018 bijna aan de afspraken rondom gemiddelde energielabels in 2020 in Deurne en Asten en voldoet zelfs al in Helmond. Om deze reden zijn twee pluspunten toegekend.</p> <p><b>Gemeente Deurne</b></p> <p>De woningen van Bergopwaarts in Deurne hebben conform afspraak gemiddeld label C in 2016. Daarnaast zit Bergopwaarts in 2018 bijna op gemiddeld label B met een energie-index van 1,47 in 2018, en is daarmee goed op weg om te voldoen aan gemiddeld label B in 2020.</p> <p>Gemiddelde energie-index* Bergopwaarts in Deurne:  2015: 1,57 (toelichting Bergopwaarts)  2016: 1,50 (toelichting Bergopwaarts)  2017: 1,50 (toelichting Bergopwaarts)  2018: 1,47 (toelichting Bergopwaarts)</p> <p><b>Gemeente Asten</b></p> <p>De woningvoorraad van Bergopwaarts in Asten voldoet in 2018, met een energie-index van 1,43, bijna aan gemiddeld label B. Hiermee is Bergopwaarts goed op weg om label B in 2020 te bereiken en te voldoen aan de opgave.</p> <p>Gemiddelde energie-index* Bergopwaarts in Asten:  2015: 1,55 (toelichting Bergopwaarts)  2016: 1,51 (toelichting Bergopwaarts)  2017: 1,48 (toelichting Bergopwaarts)  2018: 1,43 (toelichting Bergopwaarts)</p> <p>* de cijfers kunnen vertekend zijn, omdat gedurende de visitatieperiode verandering in rekenwijze heeft plaatsgevonden.</p> <p><b>Gemeente Deurne en Asten</b></p>	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Om de stappen op het gebied van verduurzaming te maken is in de prestatieafspraken van Deurne en Asten onder meer opgenomen dat Bergopwaarts energiebesparende maatregelen aanbrengt in bestaande bouw (als: spouwmuurisolatie, vloerisolatie en dubbelglas) (PA Deurne 2016-2020, p.12; 2018-2022, p.11).	<p>Bergopwaarts heeft in de visitatieperiode stappen gezet om de ambities op het terrein van duurzaamheid en betaalbaarheid te realiseren.</p> <p>In dit kader heeft Bergopwaarts bijvoorbeeld pilots uitgevoerd en gevolgd om te bezien welke energiebesparende maatregelen werken op korte en langere termijn. Daarnaast is ook moderne technologie geïnstalleerd. Een voorbeeld van een testwoning is project Futurum in Deurne. Door op deze wijze pilots uit te voeren leert Bergopwaarts welke maatregelen zinvol zijn om op grotere schaal toe te passen om een toekomstbestendige woningvoorraad te krijgen (toelichting Bergopwaarts).</p> <p>Grootschaliger heeft Bergopwaarts in woningen ingezet op het onder meer aanbrengen van optimale isolatie en het vervangen van kozijnen (no regret) en kijkt Bergopwaarts samen met partners per locatie naar een optimale manier van duurzaam verwarmen. Ook zijn er op woningen zonnepanelen geplaatst (JV 2016, p.14; 2017, p.14; 10; 2018, p.15).</p> <p>Tot slot heeft Bergopwaarts ook mogelijkheden onderzocht voor het sluiten van meerjarige ketensamenwerking met een aantal geselecteerde aannemers (JV 2018, p.16).</p> <p>De woningen van Bergopwaarts hebben allemaal reeds label A of B. Derhalve zijn er geen specifieke duurzaamheidsmaatregelen afgesproken in de prestatieafspraken 2017-2021.</p>	
<b>Gemeente Deurne</b> De GPR-score van nieuwbouwwoningen zal voor alle thema's (energie, milieu, gezondheid, gebruiksvriendelijkheid en toekomstwaarde) minimaal een 7 bedragen (PA Deurne 2016-2020, p.12)	<b>Gemeente Deurne</b> De nieuwbouwwoningen van Bergopwaarts voldoen aan de minimale GPR-score, conform afspraak (toelichting Bergopwaarts). Een pluspunt is toegekend vanwege het hoge ambitieniveau bij alle nieuwbouw op alle thema's een 7 te scoren.	7
<b>Beoordeling visitatiecommissie</b>		
De visitatiecommissie oordeelt dat Bergopwaarts goed heeft gepresteerd ten aanzien van de transformatie en kwaliteit van woningen. De corporatie heeft in samenspraak met de bewoners geïnvesteerd in de transformatie en verduurzaming van woningen. Hierbij heeft de corporatie ook een aantal pilots ingezet.		
<b>Gemiddelde beoordeling</b>		<b>7,7</b>

#### Thema 4: leefbaarheid van wijken en buurten

Opgaven	Prestaties	Cijfer
In de gemeente Deurne en Asten zijn afspraken gemaakt over de bijdrage van Bergopwaarts aan wijkbeheerders en buurtbemiddeling in het kader van leefbaarheid van de wijken en buurten.	<b>Bergopwaarts algemeen</b> Bergopwaarts heeft conform opgave financieel bijgedragen aan buurtbemiddeling en wijkbeheerders in Deurne en Asten.	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p><b>Gemeente Deurne</b> Bergopwaarts draagt in de periode 2016 tot 2017 jaarlijks € 60.000 bij aan het project Leef (buurtsportcoach). Daarnaast betaalt Bergopwaarts 50% van de kosten voor buurtbemiddeling (PA Deurne 2016-2020, p.13; 2018-2022, p.14).</p> <p><b>Gemeente Asten</b> Bergopwaarts betaalt 50% van de kosten voor buurtbemiddeling. De wijkbeheerders, voor zover deze actief zijn in wijken waarin Bergopwaarts bezit heeft, worden eveneens voor 50% betaald door Bergopwaarts (PA Asten 2018-2022).</p>	<p>Met actieve wijkbeheerders (ook wel buurtsportcoaches) in Deurne en Asten wordt gewerkt aan leefbare wijken. De wijkbeheerders hebben een signaalfunctie en zorgen voor allerlei projecten en activiteiten voor verbinding in de wijk. Mocht overlast tussen burens hoog oplopen dan kunnen de wijkbeheerders interveniëren door het inzetten van buurtbemiddeling (JV 2017, p.8).</p> <p>Bijdrage Bergopwaarts aan buurtbemiddeling: 2015: € 14.000 (JV 2015, p.7) 2016: € 14.000 (JV 2016, p.12) 2017: € 5.000 (JV 2017, p.11) 2018: € 21.810</p> <p>Bijdrage Bergopwaarts aan Leef(buurtsportcoach)/wijkbeheerders: 2015: € 116.000 (JV 2015, p.7) 2016: € 116.000 (JV 2016, p.12) 2017: € 117.000 (JV 2017, p.11) 2018: € 117.000</p> <p>De bijdrage van Bergopwaarts beslaat 50% van de kosten voor buurtbemiddeling en wijkbeheerders. De gemeenten sturen immers jaarlijks een factuur naar Bergopwaarts voor de helft van de totale kosten. Een pluspunt is toegekend vanwege de omvang van de bijdragen in euro's en de brede taakopvatting van de coaches en wijkbeheerders. Bergopwaarts laat hierdoor zien leefbaarheid serieus te nemen.</p>	
<p><b>Gemeente Deurne</b> In de prestatieafspraken is opgenomen dat Bergopwaarts inzet op de betrokkenheid van huurders en bewoners met elkaar en de wijk, door initiatieven te steunen, initiëren of te faciliteren die mensen met elkaar verbinden (PA Deurne 2016-2020, p.13; 2018-2022, p.18).</p> <p><b>Gemeente Asten</b> In de prestatieafspraken is opgenomen dat Bergopwaarts jaarlijks een leefbaarheidsbudget beschikbaar zal stellen. Op initiatief van de huurders kunnen hieruit leefbaarheidsactiviteiten worden betaald (PA Asten 2018-2022).</p>	<p><b>Bergopwaarts algemeen</b> Bergopwaarts heeft zich in de visitatieperiode goed ingezet om initiatieven van huurders ten behoeve van de leefbaarheid te faciliteren en steunen.</p> <p>Bergopwaarts werkt samen met de bewoners en de lokale gemeenschap aan de leefbaarheid van de wijken in haar werkgebied. Projecten worden uitgevoerd op verzoek van huurders: bewoners geven zelf aan wat ze nodig hebben. Bergopwaarts toetst de aanvragen en werkt in de uitvoering samen met buurtbewoners, gemeente, welzijnsorganisaties en politie (toelichting Bergopwaarts).</p> <p>Bergopwaarts heeft bijvoorbeeld geïnvesteerd in dementievriendelijke liften aan het Pater Aartsplein, op verzoek van huurders hebben de verdiepingen verschillende kleuren gekregen, zodat deze goed terug te vinden zijn. Ook zijn Burendagen gefaciliteerd, waar mensen uit diverse wijken in Deurne een schilderij</p>	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	<p>maakten met buurtgenoten, en een buurtfeest in Bloemenwijk. Daarnaast is op verzoek van bewoners een vlaggenmast geplaatst op het Pater Aartsplein en een zitje in de Kruisstraat (JV 2018, p.8; toelichting Bergopwaarts).</p> <p>Twee pluspunten zijn toegekend voor de hoeveelheid waardevolle initiatieven en de intensieve wijze waarop met betrokken bewoners wordt samengewerkt om de leefbaarheid in wijken en buurten te verbeteren.</p>	
<p><b>Beoordeling visitatiecommissie</b></p> <p>De visitatiecommissie oordeelt dat Bergopwaarts goed heeft gepresteerd ten aanzien van de leefbaarheid van wijken en buurten. De corporatie heeft financieel bijgedragen aan buurtbemiddeling en wijkbeheerders. Daarnaast faciliteert de corporatie initiatieven vanuit de huurders die ten goede komen aan de leefbaarheid in wijken en buurten.</p>		
<b>Gemiddelde beoordeling</b>		<b>7,5</b>

### Thema 5: wonen en zorg

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p><b>Gemeente Deurne</b></p> <p>Bergopwaarts stemt de 'Opplusregeling' af op de voorzieningen die vanuit de WMO door of namens de gemeente worden verstrekt. Uitgangspunt is dat de 'Opplusregeling' preventief is en aanvullend op de WMO (PA Deurne 2016-2020, p.13; 2018-2022, p.15).</p>	<p><b>Bergopwaarts algemeen</b></p> <p>Met de Opplusregeling van Bergopwaarts kunnen huurders die maatregelen in hun woning willen laten treffen ter bevordering van de veiligheid en/of comfort, zodat huurders langer thuis kunnen blijven wonen. Deze regeling is beschikbaar voor alle huurders van Bergopwaarts. Met de regeling levert Bergopwaarts een waardevolle bijdrage aan de opgave op het gebied van langer thuis wonen. De regeling van Bergopwaarts is conform prestatieafspraken aanvullend aan de WMO. Hiermee voldoet Bergopwaarts in goede mate aan de opgave in haar werkgebied.</p> <p>Twee pluspunten zijn toegekend vanwege het aantal doorgevoerde maatregelen en het feit dat de maatregelen in aanvulling op de WMO worden uitgevoerd. Door het wegnemen van de financiële drempel wordt het in de praktijk daadwerkelijk gestimuleerd dat mensen langer zelfstandig thuis blijven wonen</p>	8
<p><b>Gemeente Deurne</b></p> <p>In het kader van de opgave om de woningvoorraad in Deurne te transformeren, zijn er specifieke afspraken opgenomen rondom het aanpassen van bestaande huurwoningen naar meer zorggeschikte woningen. Huurders die een aanpassing nodig hebben, kunnen zo langer zelfstandig thuis blijven wonen.</p>	<p><b>Bergopwaarts algemeen</b></p> <p>Bergopwaarts heeft woningen aangepast ten behoeve van de zorggeschiktheid van de woningen, door bestaande huurwoningen rollatorgeschikt te maken, badkamers om te bouwen en keukens aan te passen. Bergopwaarts voert dergelijke maatregelen uit op verzoek van huurders, al dan niet tegelijk met binnenonderhoud van woningen. In principe past Bergopwaarts woningen niet op voorhand aan</p>	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>Het gaat om de volgende twee afspraken (PA Deurne 2016-2020, p.11; 2018-2022, p.12):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Bergopwaarts maakt op verzoek van bewoners, onder bepaalde voorwaarden, eengezinswoningen rollatorgeschikt, verzorgt de ombouw van badkamers en past eventueel de keuken aan;</li> <li>Bij aanvragen voor binnenonderhoud en mutaties met binnenonderhoud zal Bergopwaarts toetsen of er behoefte en mogelijkheid is om de woning (slim) rollatorgeschikt te maken.</li> </ul>	<p>(toelichting Bergopwaarts). Dit beleid geldt voor het hele werkgebied van Bergopwaarts. Hiermee voldoet Bergopwaarts in ruime mate aan de opgave. Een pluspunt is toegekend omdat Bergopwaarts de opgave in Deurne ook voor de andere bezitsgemeenten in haar werkgebied heeft overgenomen. Het zorggeschikt maken van woningen is immers daar ook waardevol.</p>	
<p>In het kader van langer zelfstandig thuis wonen voor huurders die zorg of een aanpassing nodig hebben, in combinatie met een toekomstbestendige woningvoorraad, zijn er in Deurne en Asten afspraken gemaakt rondom het realiseren van rolstoelgeschikte nieuwbouw.</p> <p><b>Gemeente Deurne</b></p> <p>In nieuwbouw wordt rekening gehouden met doelgroepen die (waarschijnlijk) niet geholpen kunnen worden via getransformeerde woningen. Uitgangspunt voor nieuwbouw is dan ook dat deze levensloopbestendig, zorg- en rolstoelgeschikt worden gerealiseerd (minimaal 80%) (PA 2016-2020, p.12; 2018-2022, p.9).</p> <p><b>Gemeente Asten</b></p> <p>Nieuwbouw voor één- en tweepersoonshuishoudens wordt bij voorkeur rolstoelgeschikt (conform de eisen "Woonkeur bestaande bouw Rolstoelgeschikt") gebouwd (PA Asten 2018-2022, p.10).</p>	<p>Ten behoeve van het langer zelfstandig thuis wonen, heeft Bergopwaarts rolstoelgeschikte nieuwbouwwoningen gerealiseerd. Met de gerealiseerde nieuwbouw evenaart Bergopwaarts in belangrijke mate de prestatieafspraken.</p> <p><b>Gemeente Deurne</b></p> <p>In de gemeente Deurne zijn in de visitatieperiode in totaal 103 nieuwbouwwoningen rolstoelgeschikt opgeleverd. Dit komt neer op 73% van het totaal aantal nieuwbouw opgeleverde huurwoningen in deze periode (141 woningen). Hiermee wordt in belangrijke mate voldaan aan de opgave, maar nog niet volledig aan de 80% als opgenomen in de prestatieafspraken. Deze afspraak beslaat echter ook twee jaar na de visitatieperiode. Een pluspunt is toegekend voor het feit dat Bergopwaarts tijdens de visitatieperiode al het grootste deel van opgave heeft bereikt.</p> <p>Aantal gerealiseerde rolstoelgeschikte nieuwbouw huurwoningen in Deurne door Bergopwaarts:</p> <p>2015: 3 (Evaluatie 2018)  2016: 0 (Evaluatie 2018)  2017: 45 (Evaluatie 2018)  2018: 55 (Evaluatie 2018)</p> <p><b>Gemeente Asten</b></p> <p>De vijf gerealiseerde nieuwbouwwoningen in Asten in de visitatieperiode zijn conform de opgave en eisen van Woonkeur bestaande bouw rolstoelgeschikt gerealiseerd (Evaluatie 2018).</p>	7
<p><b>Beoordeling visitatiecommissie</b></p> <p>De visitatiecommissie oordeelt dat Bergopwaarts ruim voldoende heeft gepresteerd ten aanzien van wonen en zorg. De corporatie spant zich in om woningen levensloopbestendiger en zorg- en rolstoelgeschikt te maken.</p>		
<b>Gemiddelde beoordeling</b>		<b>7,7</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 90-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***