

**Visitatierapport**

**Woningvereniging Nederweert**

**2014 – 2017**







**Visitatierapport**  
**Woningvereniging Nederweert**  
**2014 - 2017**



Bennekom, 13 juni 2019

**Colofon**

**Raeflex**

Kierkamperweg 17B  
6721 TE Bennekom  
[www.raeflex.nl](http://www.raeflex.nl)

**Visitatiecommissie**

De heer drs. A.H. Grashof | voorzitter  
De heer P.J.L.G. Kerkvliet | algemeen commissielid  
De heer J. Blijham MSc. | secretaris



## Voorwoord

Raeflex voert sinds 2002 professionele, onafhankelijke, externe visitaties bij woningcorporaties uit; in totaal rondde Raeflex bijna 330 visitatietrajecten af. Om onze onafhankelijke positie ten aanzien van woningcorporaties te waarborgen, verrichten wij geen overige advieswerkzaamheden. Onze visitaties worden merendeels uitgevoerd door externe visitatoren. Dit zijn professionals uit de wetenschap, de overheid en het bedrijfsleven die niet bij Raeflex in dienst zijn. Raeflex is geaccrediteerd door de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland (SVWN).

Sinds 2015 is de verplichting tot visitatie opgenomen in de Woningwet en in de Veegwet in 2017 is opgenomen dat de Aw de visitatietermijnen strikt gaat handhaven op vier jaar. Daarmee zien wij vanuit Raeflex dat visitatie een grotere rol gaat spelen in de toezichtinstrumenten die er voor woningcorporaties bestaan.

Vanuit Raeflex willen we corporaties tijdens de visitaties meer bieden dan 'afvinklijsten' en het voldoen aan de verplichting. Visitatie is een waardevol instrument om corporaties te spiegelen op hun geleverde prestaties, de oordelen van belanghouders en om verbetertips mee te geven. Gelukkig biedt de visitatiemethodiek die wij sinds 2014 gebruiken mogelijkheden om toekomstgerichte aanbevelingen mee te geven en binnen de visitatiemethodiek maatwerk te leveren.

Onze visitatierapporten zijn toekomstgericht en helder geschreven.

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

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

Directie Raeflex



# Inhoud

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Voorwoord</b>   | <b>3</b>  |
| <b>Inhoud</b>  | <b>5</b>  |
| <b>Deel 1 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort</b>    | <b>7</b>  |
| <b>A Recensie Woningvereniging Nederweert</b>                                | <b>9</b>  |
| <b>B Scorekaart Woningvereniging Nederweert</b>                              | <b>13</b> |
| <b>C Scorekaart in beeld Woningvereniging Nederweert</b>                     | <b>15</b> |
| <b>D Samenvatting Woningvereniging Nederweert</b>                            | <b>17</b> |
| <b>E Reactie Woningvereniging Nederweert</b>                                 | <b>19</b> |
| <b>Deel 2 Toelichting op de beoordelingen, per perspectief</b>               | <b>21</b> |
| <b>1 Visitatie bij Woningvereniging Nederweert</b>                           | <b>23</b> |
| 1.1 Schets Woningvereniging Nederweert                                       | 23        |
| 1.2 Werkgebied Woningvereniging Nederweert                                   | 24        |
| <b>2 Presteren naar Opgaven en Ambities</b>                                  | <b>25</b> |
| 2.1 Beschrijving van de opgaven  | 25        |
| 2.2 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven                   | 28        |
| 2.3 Conclusies en motivatie: Presteren naar Opgaven                          | 29        |
| 2.4 Beschrijving van de ambities in relatie tot de opgaven                   | 32        |
| 2.5 Conclusies en motivatie: Ambities in relatie tot de opgaven              | 34        |
| 2.6 Totaalbeoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven en Ambities | 34        |
| <b>3 Presteren volgens Belanghebbenden</b>                                   | <b>35</b> |
| 3.1 De belanghebbenden van Woningvereniging Nederweert                       | 35        |
| 3.2 Beoordeling belanghebbenden  | 36        |
| 3.3 Verbeterpunten belanghebbenden   | 37        |
| 3.4 Conclusies en motivatie  | 37        |
| <b>4 Presteren naar Vermogen</b>   | <b>43</b> |
| 4.1 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Vermogen                  | 43        |
| 4.2 Conclusies en motivatie  | 43        |
| <b>5 Governance</b>  | <b>47</b> |
| 5.1 Beoordeling visitatiecommissie: Governance                               | 47        |
| 5.2 Conclusies en motivatie  | 48        |
| <b>Deel 3 Bijlagen bij het rapport</b>                                       | <b>53</b> |
| <b>Bijlage 1 Onafhankelijkheidsverklaringen</b>                              | <b>55</b> |
| <b>Bijlage 2 Curricula vitae</b>   | <b>57</b> |
| <b>Bijlage 3 Bronnenlijst</b>  | <b>63</b> |
| <b>Bijlage 4 Lijst geïnterviewde personen</b>                                | <b>65</b> |
| <b>Bijlage 5 Prestatietabel</b>  | <b>67</b> |
| <b>Bijlage 6 Meetschaal</b>  | <b>73</b> |
| <b>Bijlage 7 Position paper</b>  | <b>75</b> |





## Deel 1

# Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort





## A Recensie Woningvereniging Nederweert

### Terugblik op visitatie 2010-2013

Bij de vorige visitatie over de periode 2010-2013 scoorde Woningvereniging Nederweert op de verschillende prestatievelen rapportcijfers tussen de 5,6 en 7,3. De toenmalige visitatiecommissie zag een corporatie die na een turbulente periode hard op weg was om een kwetsbare financiële situatie op orde te brengen en de organisatie te professionaliseren. De commissie constateerde dan ook dat Woningvereniging Nederweert lastige jaren heeft gekend en dat door de financieel precaire situatie er nagenoeg geen mogelijkheden waren om de benodigde investeringen te doen.

De communicatie met de stakeholders en de huurders werd als een sterk punt gezien. De commissie vond het van belang de energie daarop, met name met de huurders, echt levend te houden.

Op de aandachtspunten die in de voorgaande visitatie zijn meegegeven (hieronder cursief) ziet de huidige commissie de volgende ontwikkeling:

- *Continueer de verdere gezondmaking van de financiële situatie van de corporatie.*  
De huidige commissie constateert dat Woningvereniging Nederweert in de visitatieperiode stevig heeft gestuurd om de financiële situatie te verbeteren en actief stuurt op risicobeheersing.
- *Continueer de brede maatschappelijke taakopvatting.*  
De huidige commissie constateert dat de communicatie met het maatschappelijk middenveld een kernwaarde van Woningvereniging Nederweert is en dit door de maatschappelijke partners als zeer positief wordt ervaren.
- *Zoek samenwerking met andere corporaties om belangrijke issues gezamenlijk aan te pakken.*  
In de huidige visitatieperiode is samenwerking gezocht in diverse gremia. Het meest concrete voorbeeld is de samenwerking in NeXus verband met Domus uit Roermond en St. Joseph uit Stramproy.
- *Zet professionalisering van de organisatie door.*  
De huidige commissie heeft vastgesteld dat de RvC in de visitatieperiode is geprofessionaliseerd, de werkorganisatie is verbeterd en met de Nexus partners wordt gewerkt aan de verbetering van primaire processen en de verbetering van de interne controle en de risicosturing.
- *Zorg voor een meer evenwichtige samenstelling van de RvC.*  
De huidige commissie heeft geconstateerd dat de samenstelling van de RvC evenwichtiger geworden is.
- *Zoek mogelijkheden om de formele huurdersvertegenwoordiging van de grond te krijgen.*  
De huidige commissie constateert dat het voor elkaar krijgen van een gezonde huurdersparticipatie een lastig vraagstuk blijft.

## Resultaten visitatie 2014-2017

### **Algehele conclusie van de commissie: Woningvereniging Nederweert presteert voldoende tot goed**

In de nu beoordeelde visitatieperiode scoort Woningvereniging Nederweert van een 6,7 tot een 7,4: een flinke verbetering ten opzichte van de vorige visitatie.

In de position paper schrijft Woningvereniging Nederweert dat de mensgerichte benadering en vraag voorop staat: wat vraagt de huurder, de bewoner, de gemeente en organisatie maar ook welke vragen heeft de corporatie zelf en hoe kom je samen tot het beste, betaalbare aanbod en hiermee tot een gezamenlijk resultaat.

De commissie ziet een corporatie die gewaardeerd wordt door haar omgeving maar ook weet wat ze zelf (niet) wil en kan. Een corporatie die balans zoekt tussen ambities en betaalbaarheid.

### **Woningvereniging Nederweert: een actieve, zichtbare en belangrijke maatschappelijke organisatie in Nederweert**

Belanghebbenden zien Woningvereniging Nederweert als een belangrijke partner die bijdraagt aan de woonbehoefte (of aan goed wonen) van mensen die op een sociale huurwoning zijn aangewezen.

Het woningaanbod van Woningvereniging Nederweert is belangrijk voor Nederweert.

In het bijzonder zorgt Woningvereniging Nederweert voor een adequaat aanbod voor mensen met een beperking. De intensieve samenwerking met zorgpartners is bijzonder en voldoet aan de toenemende behoefte aan dergelijke woonoplossingen in Nederweert. De gemeente en de zorgpartners geven aan zeer tevreden te zijn met de maatschappelijke prestaties, zeker voor de mensen met een zorgvraag en statushouders.

### **Woningvereniging Nederweert werkt samen om met kwetsbaarheid om te gaan**

Bestuurder en medewerkers hebben hun zaken op orde. Om beter met de kwetsbaarheid van de eigen kleine organisatie om te gaan is de samenwerking gezocht in NeXus verband. De samenwerking in NeXus wordt aangegrepen om initiatieven waarbij een grotere schaal voordelen biedt, gezamenlijk aan te pakken. Voorbeelden hiervan zijn de optimalisering van werkprocessen, het opstellen van een intern controleplan en uitvoerig daarvan bij elkaar, het opstellen van een gezamenlijk duurzaamheidsplan, een ICT plan en het gezamenlijk aanbesteden van bijvoorbeeld de accountant en een visitatiebureau.

### **Woningvereniging Nederweert wordt beperkt bij investeringen door beperkte financiële mogelijkheden**

De corporatie heeft in de afgelopen visitatieperiode beperkt kunnen investeren in nieuwbouw en renovatie. De investeringsmogelijkheden waren beperkt door langlopende leningen met hoge rentes, die een zwaar beslag leggen op de financiën van de corporatie. Ook investeringen op energetisch niveau zijn beperkt gebleven.

In 2016 zijn 24 aanleunwoningen gerevitaliseerd naar zorgwoningen met verpleegkundige hulp thuis en in 2017 zijn 8 compacte, duurzame woningen aan de Bredeweg gerealiseerd.

Er worden plannen gemaakt voor de verduurzaming van het bezit. De afgelopen visitatieperiode is beperkt geïnvesteerd in energiebesparende maatregelen. Nu de financiële situatie verbetert, is de corporatie van plan hier extra op in te zetten.

In 2017 is gestart met een project van energetische renovatie (inclusief zonnepanelen) van 150 gezinswoningen (10 procent van bezit!).

In het recent vastgestelde ondernemingsplan 2019-2022 zijn nieuwe ambities opgenomen om de woonvoorraad meer toekomstgericht te maken.

Voorbeelden zijn de ontwikkeling van het Carisplan, planuitbreiding Bredeweg en de splitsing van 10 eengezinswoningen.

Het afstoten van grotere woningen die minder passen in de gewenste woonportefeuille is in deze visitatieperiode voortgezet.

### **Woningvereniging Nederweert investeert in samenwerking met gemeente en zorgpartners**

Met de gemeente worden jaarlijks prestatieafspraken gemaakt en vastgelegd in concrete afspraken. De gemeente is tevreden met de benaderbaarheid, het meedenken en oplossen van zaken die de gemeente belangrijk vindt.

Ook de zorgpartijen PSW en Maatman Zorggroep geven aan dat Woningvereniging Nederweert een partner is waar prima mee wordt samengewerkt. Met elkaar worden mooie resultaten voor de specifieke doelgroep waarvoor zij verantwoordelijkheid dragen gerealiseerd.

Woningvereniging Nederweert is voor haar samenwerkingspartners goed bereikbaar.

### **Woningvereniging Nederweert en haar huurders**

De Woningvereniging heeft in de visitatieperiode geïnvesteerd in de verbetering van haar dienstverlening. Uit de KWH meting blijkt dat de huurders steeds meer tevreden zijn over de dienstverlening: bij de periodieke KWH-metingen scoort de corporatie in 2017 een 7,9, terwijl bij de meting voor het KWH huurlabel de afgelopen jaren de waardering is toegenomen van een C label naar het A label. Dit waardeert de visitatiecommissie als een grote prestatie.

De actieve huurdersparticipatie is een voortdurend aandachtspunt dat om verbetering vraagt. Het blijft zoeken naar vrijwilligers die zich hiervoor in willen zetten.

### **Woningvereniging Nederweert presteert naar vermogen**

Woningvereniging Nederweert is inmiddels een financieel gezonde corporatie met positieve rapportages van het WSW over de rapportageperiode. Hier is de afgelopen jaren duidelijk op gestuurd. Deze strategische sturing wordt opgepakt, gekoppeld aan het ondernemingsplan. Jaarlijks worden de plannen in een financieel meerjarenplan geactualiseerd.

De tussentijdse rapportages zijn in de visitatieperiode verbeterd, maar zijn nog vooral financieel van aard.

Er wordt goed gestuurd op de financiële parameters, deze blijven binnen de gestelde normen en worden door het WSW positief gewaardeerd.

De gemiddelde bedrijfslasten liggen nagenoeg gelijk aan het landelijk gemiddelde, hetgeen een prestatie is voor een corporatie van deze omvang.

## **De Governance bij Woningvereniging Nederweert is op orde**

De visitatiecommissie heeft vastgesteld dat de RvC op sterkte is qua deskundigheid, diversiteit en taakopvatting. Er is voldoende zelfreflectie en de zelfevaluaties worden actief uitgevoerd. Regelmatig wordt gediscussieerd over de samenwerking RvC – bestuurder, beide organen hebben het gevoel dat de samenwerking hierdoor wordt verbeterd. Er wordt actief gestuurd op verbetering van de PDCA cyclus, waarbij de rolverdeling tussen bestuur en RvC wordt bewaakt.

### **Sterke punten**

- + Woningvereniging Nederweert heeft een grote betaalbare woningvoorraad. In 2017 is 90 procent van de woningvoorraad goedkoop of betaalbaar.
- + De belanghebbenden waarderen de communicatie en relatie met de corporatie hoog. De corporatie is laagdrempelig en hierdoor heel toegankelijk.
- + Woningvereniging Nederweert heeft een heldere visie wie de belangrijkste belanghebbenden zijn. Met deze belanghebbenden heeft de corporatie goed contact: van operationeel tot bestuurlijk niveau.
- + De RvC heeft een duidelijk toetsingskader wat actief wordt ingezet.
- + Woningvereniging Nederweert heeft een actief sociaal beheer, zowel preventief als curatief. Wanneer ergens overlast ontstaat gaat de corporatie hier meteen mee aan de slag. Omdat de corporatie haar huurders goed kent is het mogelijk om preventief te werken: als er signalen zijn worden deze in een vroeg stadium herkend en erkend.

### **Beleidsagenda voor de toekomst**

Als Woningvereniging Nederweert zich verder wil ontwikkelen dan hebben wij als visitatiecommissie de volgende verbeteringsuggesties:

- Breng meer onderbouwd in kaart wat de mogelijkheden zijn en de keuzes die worden gemaakt. Het maken van financiële meerjarenplannen en het hanteren van diverse mogelijke scenario's (knoppenanalyse) kunnen hierbij behulpzaam zijn. Het actief betrekken van en communiceren van de resultaten met de huurders, stakeholders en gemeenten kunnen hierbij het draagvlak en begrip voor gemaakte keuzes vergroten.
- De participatie van huurders is voor verbetering vatbaar. Maak samen met de huurderbelangenorganisatie, de leden van de bewonerscommissies en de actieve leden van de huurdersorganisatie nog meer werk van het verbeteren van de dienstverlening en gevoelde betrokkenheid van de bewonerscommissies en de huurdersorganisatie. Best practices bij andere corporaties kunnen daarbij behulpzaam zijn.
- De commissie constateert dat de samenwerking in NeXus verband groeiende is. Steek nog meer energie in deze samenwerking. Het volgende kan volgens de commissie nog worden versterkt:
  - Verbeteren en doorleven van de risicosturing.
  - Verbeteren van de tussentijdse rapportages waarbij de rapportages naast een financiële rapportages ook inzicht geven aan de voortgang van de uitvoering van het ondernemingsplan en de daaruit volgende jaarlijkse activiteitenplannen.
  - Verbetering van het "4-ogen principe" door bij elkaar interne controles uit te voeren en van elkaar te leren en te verbeteren.

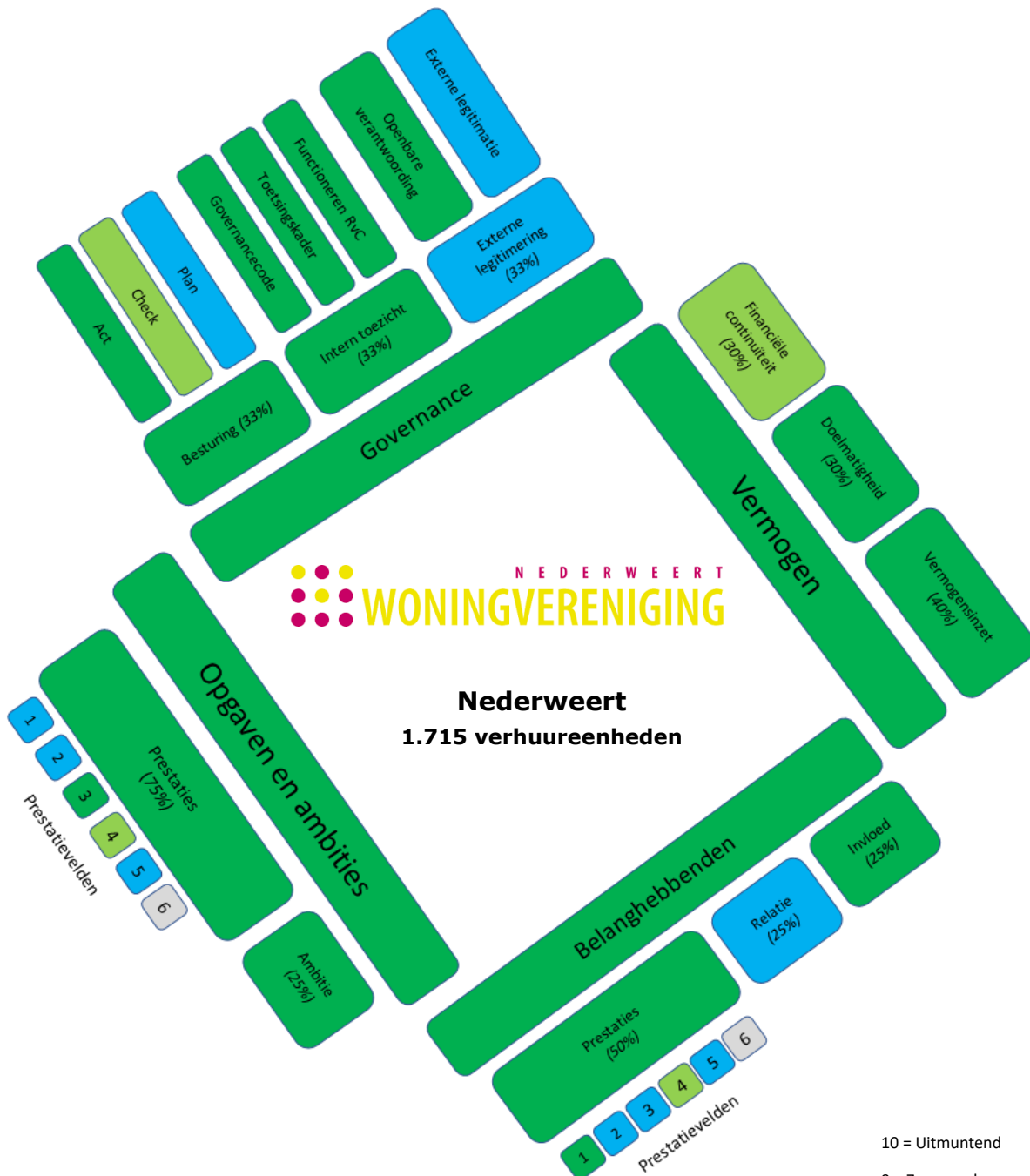
## B Scorekaart Woningvereniging Nederweert

| Perspectief  | Beoordeling volgens meetschaal*) |     |     |     |     |  | Gemiddeld cijfer | Weging | Eindcijfer per perspectief |
|--|----------------------------------|-----|-----|-----|-----|--|------------------|--------|----------------------------|
|  | 1                                | 2   | 3   | 4   | 5   | 6  |                  |        |                            |
| <b>Presteren naar Opgaven en Ambities</b>          |                                  |     |     |     |     |  |                  |        | <b>7.3</b>                 |
| Prestaties in het licht van de opgaven             | 8.0                              | 8.0 | 7.0 | 6.0 | 8.0 | -  | 7.4              | 75%    |                            |
| Ambities in relatie tot de opgaven                 |                                  |     |     |     |     |  | 7.0              | 25%    |                            |
| <b>Presteren volgens Belanghebbenden</b>           |                                  |     |     |     |     |  |                  |        | <b>7.4</b>                 |
| Prestaties   | 7.4                              | 8.1 | 7.8 | 6.4 | 7.6 | -  | 7.4              | 50%    |                            |
| Relatie en communicatie                            |                                  |     |     |     |     |  | 8.0              | 25%    |                            |
| Invloed op beleid                                  |                                  |     |     |     |     |  | 6.8              | 25%    |                            |
| <b>Presteren naar Vermogen</b>                     |                                  |     |     |     |     |  |                  |        | <b>6.7</b>                 |
| Financiële continuïteit                            |                                  |     |     |     |     |  | 6.0              | 30%    |                            |
| Doelmatigheid                                      |                                  |     |     |     |     |  | 7.0              | 30%    |                            |
| Vermogensinzet                                     |                                  |     |     |     |     |  | 7.0              | 40%    |                            |
| <b>Governance</b>                                  |                                  |     |     |     |     |  |                  |        | <b>7.1</b>                 |
| Besturing  | Plan                             |     |     |     |     | 7.5                                      | 6.8              | 33%    |                            |
|  | Check                            |     |     |     |     | 6.0                                      |                  |        |                            |
|  | Act                              |     |     |     |     | 7.0                                      |                  |        |                            |
| Intern toezicht                                    | Functioneren RvC                 |     |     |     |     | 7.0                                      | 7.0              | 33%    |                            |
|  | Toetsingskader                   |     |     |     |     | 7.0                                      |                  |        |                            |
|  | Toepassing Governancecode        |     |     |     |     | 7.0                                      |                  |        |                            |
| Externe legitimering en verantwoording             | Externe legitimatie              |     |     |     |     | 8.0                                      | 7.5              | 33%    |                            |
|  | Openbare verantwoording          |     |     |     |     | 7.0                                      |                  |        |                            |
| <b>1</b> Huisvesting van de primaire doelgroep     |                                  |     |     |     |     | <b>4</b> (Des)investeringen in vastgoed  |                  |        |                            |
| <b>2</b> Huisvesting van bijzondere doelgroepen    |                                  |     |     |     |     | <b>5</b> Kwaliteit van wijken en buurten |                  |        |                            |
| <b>3</b> Kwaliteit van de woningen en woningbeheer |                                  |     |     |     |     | <b>6</b> Overige/andere prestaties       |                  |        |                            |





## C Scorekaart in beeld Woningvereniging Nederweert



### Prestatievelden:

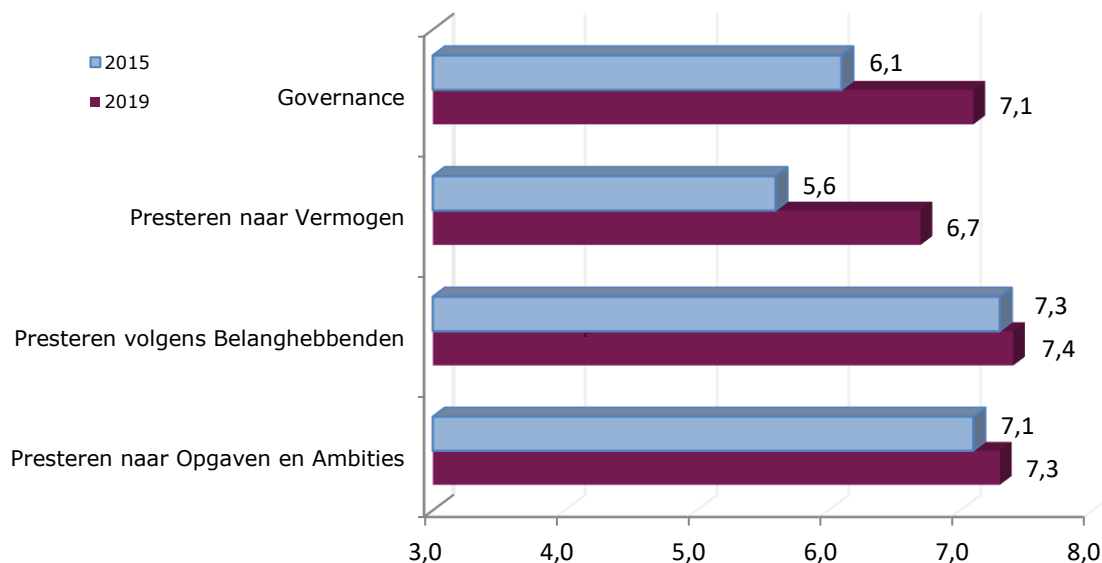
1. Huisvesting van de primaire doelgroep
2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen
3. Kwaliteit van woningen en woningbeheer
4. (Des)investeringen in vastgoed
5. Kwaliteit van wijken en buurten
6. Overige/andere prestaties

- 10 = Uitmuntend
- 9 = Zeer goed
- 8 = Goed
- 7 = Ruim voldoende
- 6 = Voldoende
- 5 = Onvoldoende
- 4 = Ruim onvoldoende
- 3 = Zeer onvoldoende
- 2 = Slecht
- 1 = Zeer slecht
- 0 = Geen oordeel





## D Samenvatting in beeld Woningvereniging Nederweert



### Prestaties naar Opgaven en Ambities

1. Woningvereniging Nederweert heeft een grote betaalbare woningvoorraad.
2. Tijdens de visitatieperiode overtreffen de prestaties van de corporatie de opgaven ruimschoots op het prestatieveld huisvesting van de bijzondere doelgroepen.
3. De dienstverlening wordt gedurende de visitatieperiode steeds beter: tot label A.
4. Vanwege de financiële positie heeft de corporatie beperkt geïnvesteerd in nieuwbouw en bijv. duurzaamheidsmaatregelen.
5. De woningvereniging heeft een actief verkoopbeleid.
6. De corporatie heeft een actief sociaal beheer, zowel preventief als curatief.

### Prestaties volgens belanghebbenden

1. De maatschappelijke prestaties van Woningvereniging Nederweert zijn door de verschillende belanghebbenden beoordeeld tussen 6.4 en 8.1.
2. De relatie met de corporatie wordt goed gewaardeerd. De corporatie is altijd bereikbaar voor vragen en zeer toegankelijk.
3. De belanghebbenden zijn tevreden over de mate van invloed op het beleid van de corporatie.
4. Een verbeterpunt is: 'Zoek de huurder nog meer op om samen te klankborden over thema's of casussen die op dat moment spelen. Dit maakt de samenwerking laagdrempeliger.'



### Prestaties naar Vermogen

1. Woningvereniging Nederweert heeft haar financiële continuïteit voldoende geborgd. Maar er zit weinig rek in: de corporatie vaart scherp aan de wind.
2. De corporatie heeft een sobere en doelmatige bedrijfsvoering in vergelijking met corporaties uit de referentiegroep.
3. De toenemende regelgeving vanaf 2016 heeft geleid tot extra inhuur van externe deskundigen en dus een verhoging van de bedrijfskosten.
4. De corporatie heeft een defensief beleid rond vermogensinzet.
5. Er is een actief verkoopbeleid om zo vermogen vrij te spelen om op een andere manier in te zetten.

### Governance

1. Het monitoring- en rapportagesysteem is vooral financieel ingestoken.
2. De bezetting van de RvC was tijdens de visitatieperiode niet constant. De raad heeft actief gewerkt aan zijn samenstelling.
3. Het toetsingskader voor de RvC is bijzonder compleet en wordt actief toegepast.
4. De Governancecode wordt door de corporatie voldoende opgevolgd.
5. De corporatie heeft een heldere visie wie voor hun de belangrijkste belanghebbenden zijn. Met deze belanghebbenden heeft de corporatie goed contact op alle niveaus: van operationeel tot bestuurlijk.
6. De jaarverslagen zijn transparant, openhartig en duidelijk.



## E Reactie Woningvereniging Nederweert



### REACTIE VISITATIERAPPORT

20 JUNI 2019

Dit 3<sup>de</sup> visitatierapport laat zowel in haar waardering als in haar aanbevelingen zien dat de Woningvereniging zich positief ontwikkelt. We zijn er trots op dat de belanghebbenden en de visitatiecommissie ons hoog waarderen om het uitvoeren van onze kerntaak en onze maatschappelijke prestaties. Dat is immers waar we voor zijn. We vinden het mooi om te lezen dat we goed herkend worden op onze mens -vraag en oplossingsgerichte werkwijze en dat we een corporatie zijn “waar de deuren openstaan”.

#### De aanbevelingen & waar staan we nu?

Het visitatierapport loopt tot en met 2017. Inmiddels zijn we ruim 1,5 jaar verder, waarin we weer een ontwikkeling hebben doorgemaakt. De aanbevelingen van de commissie plaatsen we dan ook in de stand van nu.

#### Financiële mogelijkheden: Balans zoeken betekent ook keuzes maken

We vinden het een compliment dat de visitatiecommissie benoemt dat we goed weten wat we (niet ) willen en kunnen, waarbij we zoeken naar een balans tussen ambities en betaalbaarheid. We beschouwen dat zelf als een verstandige wijze om te presteren naar vermogen.

Tegelijkertijd wringt daar ook de schoen: als financieel de bomen niet tot aan de hemel groeien zul je soms keuzes moeten maken, die niet geheel beantwoorden aan de vraag van partijen. Het advies van de commissie om partijen meer te betrekken bij het maken van keuzes herkennen we niet helemaal. Met de gemeente worden bestuurlijk de lijnen voor de komende jaren uitgezet, vastgelegd in de prestatieafspraken. We vinden het jammer dat klaarblijkelijk het hebben van andere verwachtingen niet naar elkaar is uitgesproken en besproken. We zullen dit nadrukkelijk in de bestuurlijke afspraken voor de komende jaren agenderen, waarbij we ook van gemeente en andere partijen een proactieve, meedenkende en oplossingsgerichte houding blijven verwachten.

Overigens missen we in het rapport de rol, die onze ledenvergadering heeft bij het bespreken en vaststellen van onze (meerjaren) begroting en investeringsagenda. Met zo'n 60 huurders die lid zijn, en waarvan er gemiddeld zo'n 30 op vergaderingen aanwezig zijn kunnen we toch spreken van het actief betrekken en instemmen van huurders met ons gevoerde beleid.

#### Participatie en communicatie met huurders: nieuwe Huurdersraad .

Inmiddels zijn we zover dat we met een nieuwe Huurdersraad aan de slag zijn. Een divers samengestelde raad, verspreid over de verschillende kernen en verschillende leeftijdsgroepen. Met hen bekijken we ook hoe we de communicatie naar verschillende doelgroepen nog kunnen verbeteren en hoe diverse vormen van sociale media daarbij ondersteunend kunnen zijn.

Ook bij de communicatie naar huurders toe, waarbij soms nee het antwoord zal zijn, hebben we te maken met verwachtingenmanagement. Incidenteel komt voor dat dit door betrokken huurders negatief wordt beleefd. Dat is jammer, maar is soms de werkelijkheid. Zelfs een corporatie kan niet alles oplossen, ook al zoeken we de grenzen van de (wettelijke) mogelijkheden daarin op.

#### Samenwerking neXus: doorontwikkeling

De samenwerking met Domus en St. Joseph is een organisch proces, waarbij we stapsgewijs leren van elkaar en ons samen verder ontwikkelen. Onze gezamenlijke duurzaamheidsvisie en de interne controle zijn daar goede voorbeelden van.

*Rest ons iedereen te bedanken, die met wijze en soms kritische woorden ons de spiegel heeft voorgehouden en gaan we graag samen verder met ons mooie werk “met en voor Nederweert”.*

Corry Keulen

Doenja Urlings

Directeur – bestuurder  
Commissarissen

Voorzitter Raad van

## Deel 2

# Toelichting op de beoordelingen, per perspectief







# 1 Visitatie bij Woningvereniging Nederweert

## Reden voor visitatie

In december 2018 heeft Woningvereniging Nederweert opdracht gegeven om een visitatie uit te laten voeren.

Deze visitatie is onderdeel van een gezamenlijke aanbesteding samen met de visitaties voor de overige 2 NeXus-corporaties Woningstichting St. Joseph uit Stramproy en Woningstichting Domus uit Roermond. De drie corporaties werken samen om zo (a) kennis te delen en (b) schaalvoordelen te bewerkstelligen.

Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 5.0-versie van de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, april 2014) en vond plaats tussen december 2018 en juni 2019. De face-to-face visitatiegesprekken hebben plaatsgevonden op maandag 18 maart 2019 met de voltallige visitatiecommissie.

## Het visitatieproces

Op basis van alle door Woningvereniging Nederweert verzamelde informatie is de visitatie gestart met een kick-off. De visitatiegesprekken met interne en externe belanghebbenden voerde de commissie op maandag 18 maart 2019.

De commissie schreef vervolgens een visitatierapport, dat in concept werd opgeleverd aan Woningvereniging Nederweert, waarna het rapport werd toegelicht en besproken.

Na correctie van feitelijke onjuistheden werd het visitatierapport ter beoordeling of de methodiek correct is toegepast en de oordelen transparant tot stand zijn gekomen, voorgelegd aan de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland (SVWN) en vervolgens definitief opgeleverd.

De visitatie betreft de periode 2014-2017.

## Samenstelling commissie

De visitatiecommissie bestond uit de heer drs. A.H. Grashof (voorzitter), de heer P.J.L.G. Kerkvliet (algemeen commissielid) en de heer J. Blijham Msc. (secretaris). In bijlage 2 zijn de curricula vitae van de commissieleden opgenomen.

### 1.1 Schets Woningvereniging Nederweert

In 2017 verhuurt Woningvereniging Nederweert in totaal 1.473 sociale huurwoningen. De helft van deze woningen zijn gezinswoningen (50 procent). Verder verhuurt de woningvereniging:

|                                     | 2017 |
|-------------------------------------|------|
| Senior-/aanleun-/zorgwoningen       | 38%  |
| 1 en 2 persoonswoningen/Hateenheden | 6%   |
| Begeleid wonen                      | 5%   |
| Woonwagens                          | 1%   |

Bron: Jaarverslagen

Tabel: Overige samenstelling van het bezit

Woningvereniging Nederweert is alleen werkzaam in de gemeente Nederweert. De woningen van de corporatie zijn vooral gelegen in het dorp Nederweert (72 procent). De overige woningen liggen in de omliggende kerkdorpen: Ospel (16 procent), Budschop (7 procent), Eind (4 procent) en Leveroy (1 procent). De woningcorporaties WonenLimburg (78 woningen) en WonenZuid (23 woningen) hebben samen ook zo'n 100 woningen in de gemeente Nederweert. De gemeente Nederweert maakt gezamenlijke prestatieafspraken met de Woningvereniging Nederweert en WonenLimburg.

Woningvereniging Nederweert heeft in 2017 16 medewerkers (totaal fte: 12,04, inclusief directie). Het aantal fte is verdeeld in 3 teams:

- Team wonen: 6,44 fte
- Team bedrijfsvoering: 3,61 fte
- Directie/managementassistent/staf: 2,06 fte

Het interne toezicht bestaat in 2017 het eerste half jaar uit zes leden en het tweede half jaar uit vijf leden, van wie twee leden op voordracht van de huurders in de raad van commissarissen zitting hebben.

## **1.2 Werkgebied Woningvereniging Nederweert**

Woningvereniging Nederweert heeft al haar bezit in de gemeente Nederweert.

Nederweert is een gemeente in het gebied Midden-Limburg met een totaal oppervlakte van 3.481 hectare. De gemeente heeft 17.000 inwoners.

Kenmerken over de woningmarkt van de gemeente Nederweert zijn:

- 3.600 woningen
- 84 procent eengezinswoningen; 16 procent meergezinswoningen
- 29 procent sociale huurwoningen; 62 procent koopwoningen; 9 procent particuliere huurwoningen
- 82 procent woningen met bouwjaar voor 2000
- Gemiddelde WOZ-waarde in 2013 van 227.000 euro

De woningmarkt van Nederweert heeft een dorps karakter.

## 2 Presteren naar Opgaven en Ambities

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

### 2.1 Beschrijving van de opgaven

De opgaven in het werkgebied voor Woningvereniging Nederweert zijn vastgelegd in de prestatieafspraken met de gemeente Nederweert en de regionale structuurvisie Wonen, Zorg en Woonomgeving Midden-Limburg.

In het begin van de visitatieperiode zijn prestatieafspraken gemaakt voor de periode 2012 t/m 2015. In 2016 in het bod van Woningvereniging Nederweert aangemerkt als de prestatieafspraken voor dat jaar. In 2017 zijn prestatieafspraken opgesteld tussen de gemeente en woningcorporaties Woningvereniging Nederweert en WonenLimburg.

#### Huisvesting voor de primaire doelgroep

In de regionale woonvisie is de huishoudensontwikkeling per gemeente zichtbaar. Zie de tabel hieronder. Deze tabel is voor de verschillende gemeenten het uitgangspunt voor de ontwikkeling van woningen.

In de tabel is de groei van huishoudens in de verschillende gemeenten in de periode 2014 t/m 2023 en in de periode 2014 t/m 2017 zichtbaar. In de laatste kolom staat of de maximale uitbreiding van woningen gelijk is aan deze huishoudensgroei of dat er nog meer woningen gerealiseerd mogen worden. In gemeente Nederweert en Roermond is een grotere toevoeging van woningen mogelijk.

| Gemeente             | # huishoudens | Groei absoluut<br>(4,2%)<br>2014 t/m 2023 | Groei in periode<br>2014 t/m 2017 | Opmerking                               |
|----------------------|---------------|---|-----------------------------------|---|
|                      | 1/1/2014      |   |                                   |   |
| <i>Echt-Susteren</i> | 14.180        | 590                                       | 240                               | = maximale toevoeging                   |
| <i>Leudal</i>        | 15.280        | 640                                       | 260                               | = maximale toevoeging                   |
| <i>Maasgouw</i>      | 10.280        | 430                                       | 170                               | = maximale toevoeging                   |
| <i>Nederweert</i>    | 6.980         | 290                                       | 115                               | maximale toevoeging<br>=520 woningen    |
| <i>Roerdalen</i>     | 9.160         | 380                                       | 150                               | = maximale toevoeging                   |
| <i>Roermond</i>      | 26.890        | 1.130                                     | 450                               | maximale toevoeging =<br>3.610 woningen |
| <i>Weert</i>         | 21.510        | 900                                       | 360                               | = maximale toevoeging                   |
| <i>Totaal</i>        | 104.280       | 4.360                                     | 1.745                             |   |

Bron: Structuurvisie Wonen, Zorg en Woonomgeving

Tabel: Huishoudensontwikkeling

Naast de hiervoor genoemde punten hebben vier speerpunten uit de structuurvisie betrekking op de huisvesting van de primaire doelgroep. Dit zijn:

- Reduceren van plancapaciteit, marktbehoefte goed inschatten.
- Kansen creëren voor nieuwkomers: ambitie is om via reguliere huisvesting deze groep langer of zelfs definitief aan de regio te binden.
- Transformaties afstemmen met ingrepen in publiek domein: zowel ruimtelijk als in de sfeer van maatschappelijke voorzieningen relaties leggen met binnenstedelijke of binnendorpse vraagstukken.
- Bewust maken van de oudere burger: de burger bewust maken van een nieuwe realiteit als zij ouder worden: Is de woning dan nog steeds een goede plek om te wonen en zijn bijvoorbeeld voorzieningen dichtbij?

In de prestatieafspraken 2017 met de gemeente Nederweert wordt vastgelegd dat 80 procent van de sociale huurwoningen van Woningvereniging Nederweert onder de 2<sup>e</sup> aftoppingsgrens van 628 euro per maand blijft zodat deze woningen toegankelijk blijven voor de huurders met een smalle beurs: de primaire doelgroep.

Ook moet minimaal 75 procent van de vrijkomende woningen worden verhuurd aan klanten uit de primaire inkomensgroep. In 2017 zet Woningvereniging Nederweert niet meer dan 15 procent van de mutatiewoningen in voor de vergunninghouders.

Woningvereniging Nederweert en de gemeente zetten in 2017 de samenwerking voort gericht op integrale maatwerkoplossingen voor individuele schuldenproblematiek ter voorkoming van huisuitzettingen.

### **Huisvesting van bijzondere doelgroepen**

De volgende speerpunten uit de regionale structuurvisie hebben betrekking op huisvesting van bijzondere doelgroepen:

- Goed evenwicht tussen sociaal en fysiek domein: 'stenen' is niet het doel, maar slecht een belangrijk middel.
- Transformatieopgave in zorgvastgoed aanwezig, uitwerking nog ongewis: hoe pakken we de gevolgen van de scheiding van zorg en wonen in de regio goed op moet nog verder uitgewerkt worden.
- Zorg voor de kwetsbaren: hierbij is het van belang om nieuwe coalities te smeden.
- Transformatieopgave in de huursector vraagt om regionale afstemming: beter huisvesten van ouderen, zorgvragers en mensen behorende tot de doelgroep.

In de prestatieafspraken wordt afgesproken dat Woningvereniging Nederweert met de verschillende zorgpartijen kijkt hoe de contracten om te zetten naar individuele huurcontracten om zo te voldoen aan de transformatieopgave in het zorgvastgoed, hierboven al kort aangestipt door de regionale woonvisie.

Verder staat in de prestatieafspraken dat de corporatie nieuwe woonconcepten toevoegt die ook geschikt zijn voor 1 persoonshuishoudens.

Bij de huisvesting van bijzondere doelgroepen is het streven dat iedereen zo lang mogelijk zelfstandig thuis kan wonen.

De gemeente en beide corporaties erkennen in de prestatieafspraken het belang van tijdig kunnen signaleren van problemen rond vereenzaming en of verwarring onder bewoners. Afgesproken wordt dat rond deze problematiek wordt samengewerkt.

Ook staat in de prestatieafspraken dat Woningvereniging Nederweert samen met de gemeente onderzoek doet naar de mogelijkheden tot het realiseren van een éénloket functie Wonen-Zorg en Welzijn.

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

In het Provinciaal Omgevingsplan Limburg (POL) 2014 zijn de ambities van het nationale energieakkoord opgenomen:

Energiebesparing: 1,5 procent per jaar

Energieopwekking: 4 procent uit hernieuwbare bronnen in 2020

In de prestatieafspraken van 2017 is opgenomen dat Woningvereniging Nederweert in het eerste kwartaal nadere informatie geeft aan de gemeente over het aantal woningen dat wordt voorzien van zonnepanelen, op basis van planmatig onderhoud, vraag gestuurd onderhoud en bij mutatie.

In oudere prestatieafspraken staat dat de woningvereniging de gemeente ondersteunt in haar beleid rond duurzaamheid.

Woningvereniging Nederweert is een actieve deelnemer van het provinciaal samenwerkingsproject Zonnig Limburg.

### **(Des)investeringen in vastgoed**

In de regionale structuurvisie staat voor de sociale huursector het volgende over verkoop, sloop, nieuwbouw, renovatie:

- Verkoop: Toestaan in dorpen/wijken met marktaandeel hoger dan gemeentelijk gemiddelde of vanaf marktaandeel 23 procent, dan wel conform prestatieafpraak.
- Terughoudend in verkopen: In dorpen met marktaandeel lager dan gemeentelijk gemiddelde, zo is en blijft in elk dorp sociale huur aanwezig, dan wel conform prestatieafpraak.
- Sloop en nieuwbouw: In dorpen en wijken met marktaandeel sociale huur vanaf 23 procent en hoger.
- Sloop en herbestemmen: In beginsel overal mogelijk.
- Verdunning: In beginsel overal mogelijk.
- Upgrading: In beginsel overal mogelijk.
- Renovatie en verduurzaming: Hele regio is zoekgebied.
- Uitbreiding: In beginsel overal mogelijk, accent op nieuwbouw voor senioren en starters, accent op voorzieningen dorpen en steden, dan wel cf. prestatieafspraken.

In de prestatieafspraken van 2015 staat dat voor dit jaar Woningvereniging Nederweert streeft naar de verkoop van 14 woningen. De gemeente faciliteert de verkoop van huurwoningen door o.a. het aanbieden van startersleningen voor de aankoop van bestaande door de woningvereniging te verkopen woningen.

In 2017 stelt de corporatie haar verkoopprogramma bij door in 2017 maximaal 7 woningen te verkopen, exclusief de dure appartementen aan de Aerthijsplein is Ospel. Deze stoot de corporatie zo snel mogelijk af.

Ook wordt in 2017 afgesproken dat Woningvereniging Nederweert in 2017 fase 1 van de plan Bredeweg met maximaal 10 huurwoningen voor de doelgroep jongeren in de goedkope voorraad realiseert.

## Kwaliteit van wijken en buurten

In de regionale structuurvisie staat beschreven dat inwoners steeds meer zelfverantwoordelijkheid over prettig wonen en leven krijgen, waarbij in toenemende mate het zelf oplossend en zelf organiserend vermogen wordt aangesproken.

Ook staat dat er in een regio een goed evenwicht tussen sociaal en fysiek domein moet zijn: 'stenen' is niet het doel, maar slechts een belangrijk middel.

In de prestatieafspraken met de gemeente Nederweert wordt afgesproken dat Woningvereniging Nederweert leefbaarheidsactiviteiten organiseert en faciliteert in afstemming met de gemeente en samen met dorpsraden. Om dit te realiseren wordt jaarlijks door de woningvereniging een budget beschikbaar gesteld (in 2017 is dit 15 euro per vhe).

Om gezamenlijk illegale hennepcultuur tegen te gaan is het Hennepconvenant Limburg opgesteld. Ook Woningvereniging Nederweert heeft dit convenant getekend.

De prestaties, zoals door Woningvereniging Nederweert geleverd, worden beoordeeld in het licht van de opgaven in het werkgebied, ingedeeld volgens de vijf meetpunten van de methodiek. In bijlage 5 is deze onderverdeling nader uiteengezet.

## 2.2 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven



| Presteren naar Opgaven                       |        |            |            |
|--|--------|------------|------------|
|  | Cijfer | Cijfer     | Weging     |
| Prestaties in het licht van de opgaven       |        | <b>7.4</b> | <b>75%</b> |
| 1. Huisvesting van de primaire doelgroep     | 8.0    |            |            |
| 2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen    | 8.0    |            |            |
| 3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer | 7.0    |            |            |
| 4. (Des)investeringen in vastgoed            | 6.0    |            |            |
| 5. Kwaliteit van wijken en buurten           | 8.0    |            |            |

## 2.3 Conclusies en motivatie: Presteren naar Opgaven

De commissie beoordeelt het Presteren naar Opgaven met een 7.4. Woningvereniging Nederweert heeft naar mening van de commissie op diverse prestatievelden goede tot zeer goede prestaties geleverd. Dat geldt vooral voor de huisvesting van de primaire doelgroep, de huisvesting van de bijzondere doelgroep en de kwaliteit van wijken en buurten. Op de andere prestatievelden heeft de woningvereniging over het algemeen voldaan aan de opgave.

### Huisvesting van primaire doelgroep

De commissie waardeert dit onderdeel met een 8.0.

Woningvereniging Nederweert heeft een grote betaalbare woningvoorraad. In 2017 is 90 procent van de woningvoorraad goedkoop of betaalbaar tot huurtoeslaggrens. Het aantal goedkope woningen is gedurende de visitatieperiode gestegen.

Het aantal sociale huurwoningen is tijdens de visitatieperiode gedaald. Maar dit past binnen de prestatieafspraken: Woningvereniging Nederweert verkoopt woningen om vervolgens deze inkomsten op een andere manier (voor de volkshuisvestelijke doelen) in te zetten.

De woningen die verkocht worden zijn zodanig geprijsd dat deze beschikbaar zijn voor starters op de woningmarkt. De corporatie voorziet zo in een behoefte van starters met een kleine beurs.

Het gemiddelde huurbedrag voor de woningen en het gemiddeld percentage van maximaal redelijk zijn in vergelijking met het landelijk gemiddelde laag. Zie hieronder in de tabel:

|  | 2014  | 2015 | 2016  | 2017  |
|--|-------|------|-------|-------|
| Gemiddeld huurbedrag soc. huurwoningen     | €492  | €492 | €512  | €514  |
| Gemiddeld percentage van maximaal redelijk | 66,8% | 62%  | 62,6% | 63,2% |

Bron: Jaarverslagen

Tabel: Betaalbaarheid

In de visitatieperiode heeft de corporatie elk jaar voldaan aan de opgaven rond het huisvesten van statushouders. De corporatie heeft hier een actieve rol gespeeld, wat ook door de gemeente gewaardeerd wordt.

De huurachterstanden zijn gedurende de visitatieperiode laag. In deze periode is één keer een woning ontruimt en één keer een garagebox.

Gedurende de hele visitatieperiode waren er geen huisuitzettingen.

Woningvereniging Nederweert heeft een actieve en oplossingsgerichte aanpak bij huurachterstanden en werkt o.a. op dit onderwerp in het vangnetoverleg actief samen met andere partijen.

Op basis van bovenstaande overtreffen de prestaties van Woningvereniging Nederweert de opgaven.

## Huisvesting van bijzondere doelgroepen

De commissie waardeert dit onderdeel met een 8.0.

Woningvereniging Nederweert heeft van oudsher een fors aantal woningen in beheer voor de huisvesting van bijzondere doelgroepen. In 2017 zijn dit 28 woningen en 15 eenheden: 105 huurders wonen begeleid. Zorgpartijen waar de corporatie mee samenwerkt zijn PSW, Maatman Zorggroep, PGZ, GGZ en WonenPlus.

Een hoog aandeel van het woningaanbod is geschikt voor ouderen.

De visitatiecommissie ziet dat tijdens de visitatieperiode het aantal beschikbare woningen voor bijzondere doelgroepen volledig voldoet aan de vraag. Er zijn niet tot nauwelijks wachtlijsten voor deze doelgroep.

Woningvereniging Nederweert sluit actief aan op de vraag van de doelgroep. De corporatie heeft speciale aandacht voor de behoefte van de doelgroep en houdt hier rekening mee.

Ook zorgt de corporatie voor woonbegeleiding zodat de doelgroep zich in de woning thuis voelt en er geen overlast ontstaat.

De corporatie heeft proactief aandacht voor de doelgroep: in het beheer van de woningen en de dienstverlening voor de klanten.

Tijdens de visitatieperiode heeft Woningvereniging Nederweert verschillende keren urgente woningzoekenden gehuisvest. Dit zijn bijvoorbeeld gezinnen die op straat komen te staan en meteen huisvesting nodig hebben.

De corporatie reageert actief op dit soort verzoeken en waar mogelijk wordt een oplossing gevonden.

Dat de corporatie zich actief inzet op het thema 'zorg en welzijn' blijkt ook uit deelname aan verschillende samenwerkingsverbanden en overleggen. Zoals: Het vangnetoverleg, het WMO-platform en het project buurtbemiddeling waarin de corporatie een actieve rol speelt.

Op basis van bovenstaande overtreffen de prestaties van Woningvereniging Nederweert de opgaven in grote mate.

## Kwaliteit van de woningen en woningbeheer

De commissie waardeert dit onderdeel met een ruime voldoende (cijfer: 7.0),

Dienstverlening:

Gedurende de visitatieperiode wordt de dienstverlening van Woningvereniging Nederweert steeds beter beoordeeld. Zie ook in de tabel hieronder. Aan het eind van de periode scoort de corporatie op klantwaardering label A: meer dan bovengemiddelde score ten opzichte van collega-corporaties.

| Jaar | Gemiddeld label |
|------|-----------------|
| 2014 | C (6,8)         |
| 2015 | B (7,7)         |
| 2016 | B               |
| 2017 | A               |

Bron: Jaarverslagen

Tabel: KHW huurlabel



Onderhoud woningen:

Voor 2004 heeft Woningvereniging Nederweert ruim 500 woningen grondig gerenoveerd. Sindsdien vindt slechts bij een incidentele woning een renovatie plaats. Vanaf 2013 wordt er gewerkt met vraag gestuurd binnenonderhoud: de huurder kan zelf aangeven of en wanneer hij binnenonderhoud nodig vindt. Per jaar is hiervoor een budget van 100.000 euro gereserveerd.

In 2014 is gestart met een ketensamenwerking met 2 aannemers wat betreft dagelijks onderhoud (reparaties en mutaties) en vraag gestuurd binnenonderhoud.

De visitatiecommissie ziet dat de woningen van de corporatie goedkoop zijn als je kijkt naar de kwaliteit.

Duurzaamheid:

Woningvereniging Nederweert heeft als doel dat in 2018 95 procent van het bezit een groen label heeft (minimaal C). Vanwege haar financiële positie heeft de woningvereniging de afgelopen visitatieperiode beperkt geïnvesteerd in energiebesparende maatregelen. Nu de financiële situatie verbetert, is de corporatie van plan hier extra op in te zetten.

Wat de corporatie wel deze visitatieperiode heeft gedaan:

Per jaar wordt door de corporatie 100.000 euro gereserveerd voor het plaatsen van zonnepanelen, in samenwerking met Zonnig Limburg. Ook zijn in het kader van verduurzaming jaarlijks bij planmatig onderhoud CV ketels vervangen en is vloer- en spouwmuurisolatie aangebracht bij een aantal woningen.

In 2017 is gestart met een project van energetische renovatie (inclusief zonnepanelen) van 150 gezinswoningen. In 2017 zijn 51 woningen opgeleverd.

Op basis van bovenstaande voldoen de prestaties van Woningvereniging Nederweert op dit prestatieveld ruim voldoende aan de opgaven.

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

De commissie waardeert dit onderdeel met een 6.0.

De corporatie is de afgelopen periode vanwege haar financiële situatie behoudend als het gaat om investeringen in vastgoed. Verschillende woningen zijn verkocht.

In de visitatieperiode is geen nieuwbouw gerealiseerd. Wel zijn er elk jaar verschillende woningen verkocht. Hiermee voldoet Woningvereniging Nederweert aan de prestatieafspraken met de gemeente waarin staat dat jaarlijks een aantal woningen door de corporatie verkocht worden.

Woningvereniging Nederweert heeft een actief verkoopbeleid: 150 woningen (10 procent van bezit). Dit betekent gemiddeld 12-14 woningen per jaar.

Voor zittende huurders is er een kortingsregeling (10 procent) bij aankoop van de huidige woning. Hiermee faciliteert de corporatie huurders die zelfstandig een woning kunnen kopen om de volgende stap te zetten in hun wooncarrière. De gemeente helpt starters met een gemeentelijke startersregeling.

Tijdens de visitatieperiode is een start gemaakt met verschillende nieuwbouwprojecten die in de volgende visitatieperiode gerealiseerd worden:

- Bredeweg fase 1: 8 goedkope woningen t.b.v. jongeren/1-2 persoonshuishoudens.
- Bredeweg fase 2: onderzoek naar concept van 6/10 flexibele/tijdelijke woningen.
- Carisplan: plan voor appartementen voor 1-2 persoonshuishoudens.
- Pilot voor splitsen van 4 gezinswoningen naar 8 appartementen.

Deze projecten passen binnen de prestatieafspraken waarin staat dat er juist behoefte is aan kleinere, goedkopere woningen voor starters en 1-2 persoonshuishoudens.

## **Kwaliteit van wijken en buurten**

De commissie waardeert dit onderdeel met een 8.0.

Woningvereniging Nederweert heeft een actief sociaal beheer, zowel preventief als curatief. Wanneer ergens overlast ontstaat gaat de corporatie hier meteen mee aan de slag. Omdat de corporatie haar huurders goed kent is het mogelijk om preventief te werken: als er signalen zijn worden deze in een vroeg stadium herkend en erkend. Een MT lid wordt geprezen voor zijn uitstekende rol hierin. Het is voor de corporatie vanzelfsprekend om er te zijn voor de huurder als deze overlast ervaart.

Gedurende de hele visitatieperiode pakt Woningvereniging Nederweert verschillende activiteiten om de leefbaarheid in de buurten te verbeteren op. Bijvoorbeeld:

- 2 moestuinen gerealiseerd met huurders en gemeente.
- Deelname aan project Kerngezond samen met scholen, zorgpartij PSW en bewonerscommissies.
- Deelname aan jaarlijkse rolstoeltocht met zorg- en welzijnspartijen.
- Kleine investeringen in ontmoetingsplekken bij diverse locaties.
- Deelname operationele werkgroep inbraakpreventie/veiligheid.
- Deelname aan Burendag: gezamenlijke aanpak opschonen en herinrichting van twee tuinen bij De Drie Lelies.

De corporatie heeft jaarlijks een leefbaarheidsfonds beschikbaar om bovenstaande activiteiten te financieren. Hiermee voldoen ze aan de opgave zoals beschreven in de regionale woonvisie. Hier staat dat inwoners zich steeds meer zelf verantwoordelijk voelen over hun eigen omgeving en een corporatie hen kan ondersteunen en faciliteren waar nodig.

Op basis van bovenstaande voldoen de prestaties van Woningvereniging Nederweert ruimschoots aan de opgaven.

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

De ambities van Woningvereniging Nederweert zijn gedurende de visitatieperiode verwoord in twee ondernemingsplannen:

- Ondernemingsplan 2011-2015 'Wonen doe je niet alleen! Denken met en vanuit de klant'.
- Ondernemingsplan 2016-2021 'Een nieuw perspectief op klant en kwaliteit'.

In het ondernemingsplan 2011-2015 worden de visie en missie van Woningvereniging Nederweert als volgt verwoord:

Visie: Wonen doe je niet alleen! Samenwerking en maatwerk voor een leefbare woonomgeving. De woningvereniging vindt dat iedereen recht heeft op een veilige thuishaven, als basis voor zijn/haar ontwikkeling. Medeverantwoordelijkheid, samen delen en maatwerk zijn uitgangspunten in de werkwijze van Woningvereniging Nederweert. Daarmee wil ze een bijdrage leveren aan een prettige en veilige woonomgeving.

Missie: Creëren van een veilige en prettige thuishaven voor diverse doelgroepen. Het bieden van betaalbare woningen in een prettige en veilige woonomgeving en het ondersteunen van de mensen (klanten) bij het zoveel mogelijk realiseren van hun woonwensen. Aan de individuele thuishaven kan Woningvereniging Nederweert een bijdrage leveren door woondiensten en een divers woningaanbod te bieden.

In het ondernemingsplan 2011-2015 worden verschillende thema's benoemd waar Woningvereniging Nederweert zich op wil richten. Per thema worden speerpunten benoemd. De thema's zijn: (inclusief 2 voorbeelden van speerpunten)

- De klant
  - Gemiddelde beoordeling voor dienstverlening KWH: 7.
  - Medeverantwoordelijkheid huurder: 30 procent minder reparatieverzoeken ten opzichte van 2011.
- Wonen
  - Maximale netto afname van het aantal woningen met 10 procent door verkoop, afstoting en vervanging.
  - Behoud van grotere grondgebonden eengezinswoningen.
- Welzijn en zorg
  - Stabilisatie van het aantal woningen voor bijzondere doelgroepen.
  - Eén digitaal loket voor klanten met vragen over wonen, zorg en welzijn.
- Naoberschap en leefbaarheid
  - Stabilisatie van het aantal overlastklachten.
  - Actieve investering in leefbaarheid vanuit het leefbaarheidsfonds.

Vanuit bedrijfsvoering wordt gewerkt aan financiële continuïteit en professionalisering van de klantgerichte organisatie.

In het ondernemingsplan 2016-2021 wordt het DNA van de organisatie vastgelegd: "Woningvereniging Nederweert biedt betaalbaar wonen aan in een prettige en veilige woonomgeving. We zijn er voor alle mensen die een thuis nodig hebben en dat zelf niet op de vrije markt kunnen of willen regelen. Als woningvereniging streven we ernaar om op drie niveaus aantrekkelijk te zijn voor onze huurders: Een aantrekkelijke dienstverlener, een aantrekkelijk woningaanbod en een aantrekkelijke woonomgeving.'

In het ondernemingsplan worden 5 planbewegingen beschreven om die aantrekkelijke woningcorporatie te zijn en blijven. In de jaarlijkse activiteitenplannen worden de planbewegingen verder geconcretiseerd.

De planbewegingen zijn:

1. Differentiëren woningaanbod: Woningvereniging Nederweert zoekt naar slimme, innovatieve manieren om het woningbezit meer te differentiëren zodat voor iedere doelgroep een passend aanbod beschikbaar is.  
Focus op toenemende vraag huisvesting voor jongeren en éénpersoonshuishoudens.
2. Match tussen klant en pand: door het herzien van het huurbeleid zorgt de corporatie ervoor dat de woningen ook op korte termijn betaalbaar en beschikbaar blijven voor de verschillende doelgroepen. Daarnaast wordt gebruik gemaakt van communicatie en individuele begeleiding om ervoor te zorgen dat er bij iedere individuele toewijzing een juiste combi plaatsvindt tussen klant en pand.

3. Onderhoud met nieuw elan: door middel van vraag gestuurd onderhoud biedt Woningvereniging Nederweert de huurders passende keuzes en opties aan, waarmee zij (de binnenkant van) hun woning op zo'n manier kunnen aanpassen dat dit past bij hun smaak en inkomen.
4. Huurderskracht en naoberschap faciliteren: De corporatie faciliteert en ondersteunt initiatieven die de zelfredzaamheid en zelfstandigheid van de huurders vergroten en een bijdrage leveren aan naoberschap in de wijk.
5. Sturen op vraagontwikkeling: Woningvereniging Nederweert gebruikt gebiedsmarketing en branding van de eigen organisatie om aanstormers en opbouwers vast te houden dan wel van buitenaf aan te trekken. Hetzelfde geldt voor het aantrekken van de secundaire doelgroep. Op deze manier bouwt de corporatie aan een gezonde mix van doelgroepen die bepalend zijn voor de leefbaarheid van Nederweert.

## 2.5 Conclusies en motivatie: Ambities in relatie tot de opgaven

Woningvereniging Nederweert voldoet aan het ijkpunt voor een 6 omdat haar ambities passen bij de opgaven in het werkgebied. De ambities, zoals beschreven in paragraaf 2.4, zijn grotendeels uitwerkingen van en aanvullingen op de opgaven die in het werkgebied spelen.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.0 op basis van de volgende pluspunten:

- + Woningvereniging Nederweert weet de ambities te laten aansluiten op relevante signalen uit de omgeving door steeds terug te gaan naar de bedoeling van de ambities: het DNA van de organisatie. Door planbewegingen te beschrijven ontstaat ruimte voor de corporatie om binnen de eigen mogelijkheden aan te sluiten bij signalen uit de omgeving.
- + De ambities die Woningvereniging Nederweert opschrijft met betrekking tot de huisvesting van bijzondere doelgroepen passen perfect binnen de opgaven. De corporatie is actief op dit onderdeel, bijvoorbeeld als het gaat om de huisvesting van statushouders.

## 2.6 Totaalbeoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven en Ambities

De totaalbeoordeling voor Presteren naar Opgaven en Ambities bedraagt 7.3.

Dit cijfer komt tot stand door weging van de beoordelingen Presteren naar Opgaven (75 procent) en Ambities in relatie tot de opgaven (25 procent).

| <b>Presteren naar Opgaven en Ambities</b> |  |               |               |
|---|--|---------------|---------------|
|   |  | <b>Cijfer</b> | <b>Weging</b> |
| Prestaties in het licht van de opgaven    |  | <b>7,4</b>    | <b>75%</b>    |
| Ambities in relatie tot de opgaven        |  | <b>7,0</b>    | <b>25%</b>    |
| <b>Gemiddelde score</b>                   |  | <b>7,3</b>    |               |

### 3 Presteren volgens Belanghebbenden

Dit hoofdstuk geeft het oordeel weer dat belanghebbenden geven ten aanzien van de prestaties van Woningvereniging Nederweert. Belanghebbenden van woningcorporaties zijn alle partijen, individuen, groepen en organisaties waarvan rechten en belangen in het geding zijn. Deze partijen kunnen er aanspraak op maken dat in de bestuurlijke besluitvormingsprocessen hun rechten en belangen in beeld zijn gebracht. Belanghebbenden zijn bijvoorbeeld huurders, de gemeente en zorg- en welzijnsinstellingen.

Alle geïnterviewde personen zijn door de voltallige commissie tijdens in totaal 6 face-to-face gesprekken geïnterviewd over de prestaties van Woningvereniging Nederweert.

#### 3.1 De belanghebbenden van Woningvereniging Nederweert

##### Huurders

Tijdens het visitatiegesprek met de huurders is gesproken met een afvaardiging van het huurdersplatform in oprichting (hierna: huurdersplatform) en een afvaardiging van twee bewonerscommissies.

In 2017 viel het huurdersplatform stil omdat enkele belangrijke huurdersvertegenwoordigers afscheid namen. Woningvereniging Nederweert vindt de belangenbehartiging van huurders belangrijk en zet sindsdien actief in om dit platform nieuw leven in te blazen. Op dit moment zijn nieuwe vrijwilligers gevonden waarmee samen wordt gekeken hoe dit platform opnieuw vorm te geven.

##### Gemeente Nederweert

De commissie heeft tijdens de visitatie gesproken met de voor volkshuisvesting verantwoordelijke wethouder en de ambtenaar van de gemeente Nederweert.

Met de gemeente is regelmatig bestuurlijk en ambtelijk overleg.

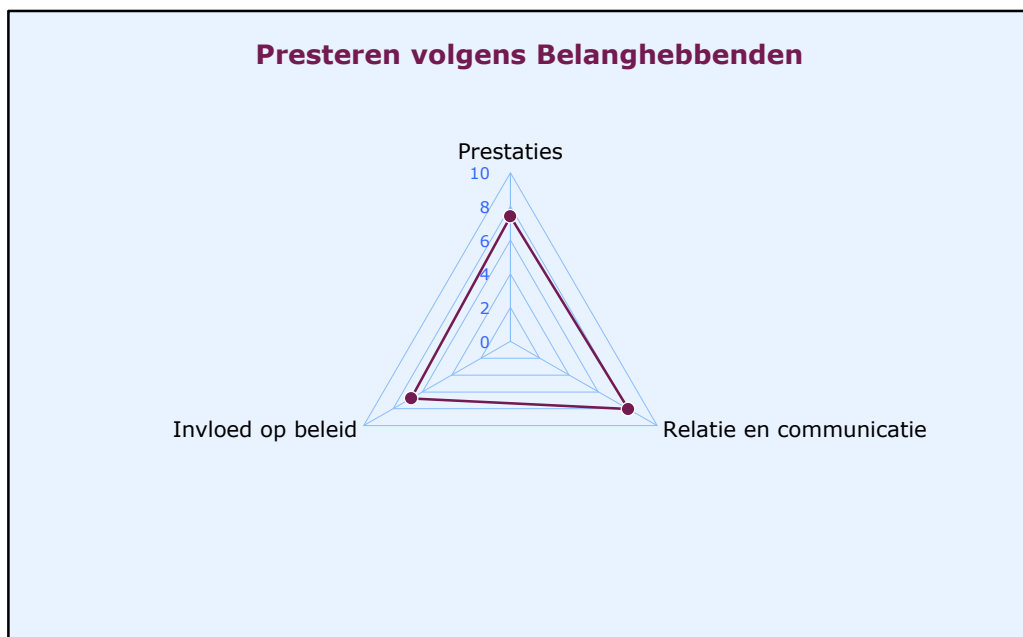
Tijdens het visitatiegesprek met de zorgpartijen sloot een ambtenaar uit het sociaal domein (gebiedsregisseur) aan. Zijn cijfers zijn meegenomen in het gemiddelde cijfer voor de zorgpartijen.

##### Zorgpartijen

De commissie heeft gesproken met vertegenwoordigers van 2 verschillende zorgorganisaties:

- Maatman Zorggroep: Maatman Zorggroep biedt in Noord- en Midden Limburg, Zuidoost Brabant en in de regio Rivierenland zorg aan mensen met een verstandelijke beperking en psychische problemen. De cliënten worden geholpen met (a) wonen, (b) werken, (c) vrije tijdsbesteding en sociale relaties en (d) dagbesteding.
- PSW: PSW staat voor Pedagogisch Sociaal Werk en biedt zorg en ondersteuning aan kinderen en volwassenen met een verstandelijke beperking. PSW heeft maandelijks overleg met Woningvereniging Nederweert.

## 3.2 Beoordeling belanghebbenden



| Presteren volgens Belanghebbenden            |        |            |            |
|--|--------|------------|------------|
|  | Cijfer | Cijfer     | Weging     |
| Prestaties                                   |        | <b>7.4</b> | <b>50%</b> |
| 1. Huisvesting van de primaire doelgroep     | 7.4    |            |            |
| 2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen    | 8.1    |            |            |
| 3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer | 7.8    |            |            |
| 4. (Des)investeringen in vastgoed            | 6.4    |            |            |
| 5. Kwaliteit van wijken en buurten           | 7.6    |            |            |
| 6. Overige/andere prestaties                 | -      |            |            |
| Relatie en communicatie                      |        | <b>8.0</b> | <b>25%</b> |
| Invloed op beleid                            |        | <b>6.8</b> | <b>25%</b> |
| <b>Gemiddelde score</b>                      |        | <b>7.4</b> |            |

| Detailbeoordeling belanghebbenden  | Huurders | Gemeente | Zorgpartijen | Gemiddelde cijfer |
|--|----------|----------|--------------|-------------------|
| <b>Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie</b>          |          |          |              |                   |
| 1. Huisvesting van de primaire doelgroep   | 6.1      | 8.0      | 8.0          | <b>7.4</b>        |
| 2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen  | 7.7      | 7.5      | 9.0          | <b>8.1</b>        |
| 3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer                                       | 7.9      | 8.0      | 7.4          | <b>7.8</b>        |
| 4. (Des)investeringen in vastgoed  | 7.3      | 5.5      | -            | <b>6.4</b>        |
| 5. Kwaliteit van wijken en buurten   | 6.7      | 8.0      | 8.0          | <b>7.6</b>        |
| 6. Overige/andere prestaties   | -        | -        | -            | -                 |
| <b>Tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie</b> | 7.4      | 8.0      | 8.7          | <b>8.0</b>        |
| <b>Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie</b>       | 5.0      | 7.0      | 8.3          | <b>6.8</b>        |

### 3.3 Verbeterpunten belanghebbenden

#### Vanuit de huurders

- De huurders merken dat oudere bewoners de meldingstelefoon met alle keuzemenu's niet snappen. De corporatie is zo voor hen moeilijk te bereiken. Tip: stop meer energie in de begeleiding van oudere huurders.
- Zoek de huurder nog meer op om samen te klankborden over thema's of voorvallen die op dat moment spelen. Dit maakt de samenwerking laagdrempeliger.

#### Vanuit de gemeente Nederweert

- Woningvereniging Nederweert beheert haar woningen goed. Hier ligt volgens de gemeente Nederweert de focus van de corporatie. De gemeente wil de corporatie uitdagen om samen te kijken naar nieuwe ontwikkeling, zolang de financiën dit mogelijk maken.
- Er wordt al een tijd gesproken over 1 fysiek loket voor zorg, wonen en welzijn. Tot nu toe is dit nog niet gerealiseerd. De gemeente wil graag met de corporatie in gesprek om hier een besluit over te nemen: Wat gaan we nu doen? De gemeente vindt de 1 loketgedachte inhoudelijk wenselijk.

#### Vanuit de zorgpartijen

- Woningvereniging Nederweert werkt voor onderhoud samen met ketenpartners. Vanuit teamleiders krijgen de partijen wel eens te horen dat reparatieverzoeken door deze partners niet altijd even serieus worden opgepakt. Zodra dit op een hoger niveau wordt aangekaart (rechtstreeks bij de corporatie) wordt dit wel snel opgepakt.
- De zorgpartijen vragen aandacht voor duurzaamheidsmaatregelen.
- Probeer soms nog actiever de huurders te betrekken bij leefbaarheid. Een mooi voorbeeld tijdens de visitatieperiode was het project De Drie Lelies, waarbij twee tuinen in samenwerking met huurders en corporatie zijn opgeknapt. Soms zijn er op dit vlak mooie combinaties te maken tussen partijen: bijvoorbeeld samenwerking corporatie, gemeente en inwoners.
- De corporatie pakt haar rol als het gaat om de huurder met verward gedrag. De gebiedsregisseur verwacht dat dit in de toekomst een groter probleem wordt: we moeten hier samen actief blijven optrekken.

### 3.4 Conclusies en motivatie

De belanghebbenden hebben hun oordeel gegeven op drie terreinen. Dat zijn de maatschappelijke prestaties van de corporatie, de tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie en de tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie. Gemiddeld scoort Woningvereniging Nederweert een 7.4 op het Presteren volgens Belanghebbenden.

#### a. Maatschappelijke prestaties

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

## Huisvesting van de primaire doelgroep

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 7.4.

De gemeente waardeert de inzet van Woningvereniging Nederweert met het cijfer 8.0. De corporatie doet het gewoon heel goed. De huurprijzen zouden volgens de gemeente nog best omhoog kunnen, maar de corporatie kiest voor betaalbaarheid. En dat vindt de gemeente een goede keuze: de corporatie is er voor haar doelgroep. De corporatie verdient een compliment voor de huisvesting van statushouders. Dit heeft Woningvereniging Nederweert de afgelopen visitatieperiode heel goed gedaan.

De huurders waarderen de inzet van Woningvereniging Nederweert op dit onderdeel met het gemiddelde cijfer 6.1.

Het woningaanbod voor de primaire doelgroep is nagenoeg gelijk gebleven gedurende de visitatieperiode. De corporatie wijst passend woningen toe. Precies volgens de regels die in Den Haag zijn opgesteld. Dit doet de corporatie voldoende.

De huurders vinden het jammer om te zien dat gezinswoningen volgens de regels passend worden toegewezen, maar dat er vervolgens één iemand in komt wonen. Volgens hen een gemiste kans.

PSW, Maatman Zorggroep en de gebiedsregisseur waarderen de inzet van de corporatie op dit onderdeel met het cijfer 8.0 (gemiddeld: 8.0). Volgens de zorgpartijen heeft Woningvereniging Nederweert behoorlijk veel woningen in het betaalbare segment. De individuele huurders die Maatman Zorggroep begeleid zijn tevreden over hun woning en de prijs. De corporatie denkt hier goed mee. Ook als bijvoorbeeld een woning tijdelijk leeg staat wordt gekeken hoe dit voor de primaire doelgroep zo goed mogelijk in te zetten. De gebiedsregisseur van de gemeente geeft aan dat Woningvereniging Nederweert zich bovengemiddeld heeft ingezet bij de huisvesting van statushouders. Ze voldoen ruimschoots aan de taakstelling.

## Huisvesting van bijzondere doelgroepen

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 8.1.

Volgens PSW voldoet de corporatie voor 100 procent aan de huisvesting van de bijzondere doelgroep: de vraag die PSW heeft wordt door Woningvereniging Nederweert helemaal beantwoord. PSW geeft dan ook het cijfer 10.0.

Maatman Zorggroep beoordeelt dit prestatieveld met een 8.0. Zowel de zorgpartij als de cliënten zelf huren bij de corporatie. De huisvesting van de doelgroep doet Woningvereniging Nederweert gewoon goed. De zorggroep vindt het mooi om te zien dat de corporatie hen ook benadert in individuele gevallen van huurders die wat hulp kunnen gebruiken bij huisvesting. Dit laat zien dat de corporatie oog heeft voor de huisvesting van bijzondere doelgroepen.

Gemiddeld scoort de corporatie volgens de zorgpartijen op dit prestatieveld een 9.0.

De gemeente ziet dat Woningvereniging Nederweert de bijzondere doelgroepen goed huisvest (cijfer: 7.5). Er is in de gemeente voldoende aanbod voor deze doelgroep.

Er was de afgelopen visitatieperiode geen noodzaak tot flinke uitbreiding.

De corporatie zet zich enorm in voor huisvesting van inwoners met een kleine beurs en inwoners die bijvoorbeeld een lichamelijke of geestelijke beperking hebben.



De huurders waarderen de inzet van Woningvereniging Nederweert op dit onderdeel met het gemiddelde cijfer 7.7.

De corporatie maakt zich sterk voor deze doelgroep. De huurders vinden dit heel mooi. Vervolgens zien ze ook dat de huren voor dit soort woningen ook betaalbaar zijn.

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

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 7.8.

De gemeente waardeert de inzet van Woningvereniging Nederweert op dit prestatieveld goed (cijfer: 8). De gemeente ziet dat de corporatie zich flink inzet om de kwaliteit van de woningen te waarborgen. De afgelopen visitatieperiode is op dit onderdeel flink geïnvesteerd gelet op de financiële mogelijkheden van de corporatie.

De gemeente erkent het belang van de baliefunctie van de corporatie en spreekt haar waardering uit dat de corporatie dit in stand houdt. Hier komen toch best veel huurders om iets te melden, maar ook gewoon even voor een praatje.

De huurders waarderen de inzet van Woningvereniging Nederweert op dit onderdeel met het gemiddelde cijfer 7.9.

Woningvereniging Nederweert is volgens de huurders goed bereikbaar. De dienstverlening is meer dan op orde. Dit is ook terug te zien in de klantbeoordeling KWH.

De nieuwbouw woningen zijn kwalitatief goed op orde. De woningen zijn modern en hebben bijvoorbeeld vloerverwarming. In nieuwe appartementencomplexen zit ook een warmtepomp.

Bij oudere huizen vindt renovatie plaats. Hierdoor is de kwaliteit van deze woningen ook goed. Bij renovaties kunnen huurders kiezen of ze wel of niet mee willen doen. Dit is soms jammer, want dan blijft er soms een huis zitten wat niet meegaat in de renovatie.

De zorgpartijen waarderen de inzet van de corporatie op dit prestatieveld met het gemiddelde cijfer 7.4.

Maatman Zorggroep ziet dat de woningen voldoen (cijfer: 7.0). Hier zijn ook duidelijk van te voren afspraken over gemaakt. Als huurders iets willen verbeteren gaat de huurprijs ook omhoog: is dit gewenst voor de doelgroep? Dat is maar de vraag.

PSW heeft relatief veel nieuwe locaties. Deze locaties zijn erg flexibel. Bij de wat oudere locaties valt de flexibiliteit van de woningen tegen, maar hierover is PSW met Woningvereniging Nederweert in gesprek. De corporatie staat open om samen te kijken naar oplossingen, zoals bijvoorbeeld liften om zo de bereikbaarheid in een gebouw te verbeteren. PSW waardeert dit onderdeel met het cijfer 7.3.

Volgens de gebiedsregisseur worden de woningen door de corporatie netjes bijgehouden. Op het moment dat er iets speelt wordt dit meteen opgepakt.

De inzet van Woningvereniging Nederweert wordt door de gebiedsregisseur beoordeelt met het cijfer 8.0.

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

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 6.4.

Volgens de gemeente scoort Woningvereniging Nederweert op dit onderdeel net een voldoende (cijfer: 5.5). De afgelopen visitatieperiode heeft de corporatie weinig geïnvesteerd. Dit heeft een reden: een beperkte financiële positie die voort kwam uit leningen uit het verleden waar de corporatie nog steeds last van heeft.

Toch merkt de gemeente een bepaalde voorzichtigheid wat soms wordt ervaren als te voorzichtig: de corporatie mag ook een keer doorpakken. Zo heeft de gemeente plekken waar de corporatie iets zou kunnen doen, maar dan is de corporatie terughoudend. De focus van de corporatie ligt niet zozeer op nieuwe uitdagingen maar meer op het beheer van de huidige woningen vindt de gemeente.

De gemeente heeft van de corporatie gehoord dat tot 2028 er geen budget is voor grote investeringen. Dit is een lange periode. In het project Bredeweg fase 2 merkt de gemeente ook meer terughoudendheid.

Op basis van bovenstaande wil de gemeente geen onvoldoende geven, want de afgelopen periode kon de corporatie financieel ook niet veel en hebben ze er verstandig aan gedaan om een pas op de plaats te maken. Maar, de gemeente wil kijkende naar de volgende periode toch een signaal afgeven om zo met elkaar het gesprek te voeren over investeringen in de toekomst. Wat is de visie van de gemeente en de corporatie voor de toekomst?

De huurders waarderen de inzet van Woningvereniging Nederweert op dit onderdeel met het gemiddelde cijfer 7.3.

Volgens de huurders doet de corporatie wat ze kan. De financiële middelen zijn beperkt. Waar de corporatie nog mogelijkheden ziet onderzoekt ze deze. Dit leidt tot wel of niet realisatie van een project.

In het verleden heeft de corporatie zich ook beziggehouden met een energiebedrijf.

Dit hebben ze inmiddels afgestoten, volgens de huurders een verstandige keuze:

'schoenmaker blijf bij je leest'.

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

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 7.6.

De maatschappelijke betrokkenheid van Woningvereniging Nederweert is volgens de gemeente hoog. De gemeente waardeert de inzet van de corporatie dan ook met een goed (cijfer: 8.0). De corporatie heeft aandacht voor de kwaliteit van wijken en buurten en naar hun mogelijkheden dragen ze bij aan de verbetering van leefbaarheid.

De huurders waarderen de inzet van de corporatie op dit onderdeel met het gemiddelde cijfer 6.7.

De corporatie zet zich actief in als het gaat om leefbaarheid. Ook bij overlastmeldingen speelt ze een actieve rol. Alleen, aldus de huurders: wanneer het een casus is die de corporatie nog nooit heeft meegemaakt weet ze niet te handelen. Hier is dan geen draaiboek voor. De bewonerscommissies noemen hier het voorbeeld van één casus waarbij een gast wel/geen toegangsverbod kreeg tot een complex. Dit ene voorval vertaalt zich door in het gemiddelde cijfer.

De zorgpartijen waarderen de inzet van de corporatie op dit prestatieveld met een gemiddeld cijfer 8.0.

Maatman Zorggroep ziet dat Woningvereniging Nederweert erg betrokken is bij de leefbaarheid in wijken en buurten. Dit doet de corporatie goed (cijfer: 8.0). Zo heeft de corporatie zelf burendag georganiseerd. Ook als er signalen zijn van overlast reageert de corporatie hier meteen op. En dan staat de corporatie ook meteen in de actieve stand: Zijn jullie hiervan op de hoogte? Kunnen we hier iets aan doen?

De gebiedsregisseur sluit aan bij hetgeen Maatman Zorggroep zegt (cijfer: 8.0).

De corporatie sluit aan bij initiatieven van inwoners. Een mooi voorbeeld hier is het project de Drie Lelies: waar samen met bewoners 2 tuinen zijn heringericht.

De gebiedsregisseur ziet dat de samenleving veranderd. Er komen mensen in de gemeente wonen met een behoorlijke rugzak. Vaak worden dit dan huurders van Woningvereniging Nederweert. De problematiek neemt toe. De corporatie loopt hier niet van weg en neemt bijvoorbeeld deel aan tal van overleggen, zoals het vangnetoverleg. De corporatie neemt ook regie in verschillende casussen. Het is fijn met zo'n actieve organisatie samen te werken. PSW bevestigt dit en geeft aan dat in dit soort overleggen eerst met de verschillende partners wordt gekeken hoe de casus op te lossen op vervolgens over financiën te praten.

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

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel gemiddeld met een 8.0.

De gemeente waardeert de relatie en communicatie met Woningvereniging Nederweert met het cijfer 8.0. De corporatie is een goede partner en altijd bereikbaar voor vragen. Er is zeer laagdrempelig contact met elkaar. Dit komt ook omdat het een kleine corporatie is. De corporatie is erg oplossingsgericht, waardoor het fijn werken is. Dit blijkt uit de huisvesting voor statushouders.

PSW en de gebiedsregisseur waarderen de relatie en communicatie met Woningvereniging Nederweert erg hoog (cijfer: 9.0). Maatman Zorggroep waardeert dit onderdeel met een 8.0.

PSW geeft aan dat de corporatie open en duidelijk is. Als er vragen over een locatie zijn kan PSW deze makkelijk stellen. Vervolgens komen medewerkers langs en wordt gezamenlijk gekeken naar een oplossing.

Maatman Zorggroep geeft aan dat de lijnen erg kort zijn: je hebt het telefoonnummer van de directeur-bestuurder als er een acuut probleem is. Vervolgens heb je als er een probleem is snel reactie en wordt het vaak snel opgelost.

De gebiedsregisseur voegt hier nog aan toe dat de corporatie proactief is: ze doen echt hun best. Dat merk je. Niets is teveel. Ook kent de corporatie haar huurders heel goed en stappen ze op hen af. Dit is voor andere partijen heel prettig.

De huurders waarderen de inzet van Woningvereniging Nederweert op dit onderdeel met het gemiddelde cijfer 7.4.

Volgens de huurders is de relatie met de corporatie goed. Er is door het jaar heen herhaaldelijk contact met elkaar en dit loopt goed. De corporatie is laagdrempelig voor haar huurders. Je kunt even naar de balie en je vraag stellen. Je wordt vervolgens meteen geholpen. Hierdoor is er in de loop van de jaren een wederzijds vertrouwen ontstaan.

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

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel gemiddeld met een 6.8.

De gemeente waardeert de tevredenheid om de mate van invloed op het beleid van Woningvereniging Nederweert met het cijfer 8.0. In de prestatieafspraken worden jaarlijks goede afspraken gemaakt. Dit is een prettige samenwerking waar beide partijen open staan voor elkaars standpunten.

De gemeente wordt wanneer dit nodig is door de corporatie uitgenodigd om op basis van een thema een oriënterend gesprek met elkaar of meerdere partijen te voeren. Deze proactieve houding wordt door de gemeente gewaardeerd.

Toch maakt de corporatie ook nog veel keuzes zelf. Dit wil niet zeggen dat de gemeente het hier niet mee eens is. De corporatie moet toch voor zichzelf kijken welke budgetten ze heeft en hoe dit in te zetten. Zo heeft de corporatie ervoor gekozen om nu niet te investeren in het nieuwbouwproject in het centrum van Nederweert. De gemeente had dit graag anders gezien, maar het is natuurlijk ook een kwestie van kunnen.

De gebiedsregisseur geeft aan dat waar zij invloed wil hebben er door de corporatie ook ruimte wordt gegeven. Bij het thema leefbaarheid probeert de corporatie altijd aan te haken en is er de ruimte om met elkaar in gesprek te gaan hoe dit het beste op te pakken. De tevredenheid om de mate van invloed wordt door de gebiedsregisseur gewaardeerd met het cijfer 9.0.

Maatman Zorggroep waardeert dit samen met PSW ook goed (cijfer: 8.0). Maatman Zorggroep geeft aan dat de corporatie wanneer dit nodig is een themamiddag organiseert waar huurders en zorgpartijen bij uitgenodigd worden. Hier wordt vervolgens een open gesprek gevoerd waar echt naar je geluisterd wordt. Het gaat dan om beleid voor de lange termijn waar expliciet aan de partners wordt gevraagd wat hun ideeën zijn. Vervolgens komt er ook een mooie en heldere terugkoppeling.

PSW onderschrijft het bovengenoemde en voegt toe: binnen de kaders die elke organisatie heeft heb je met elkaar een gesprek.

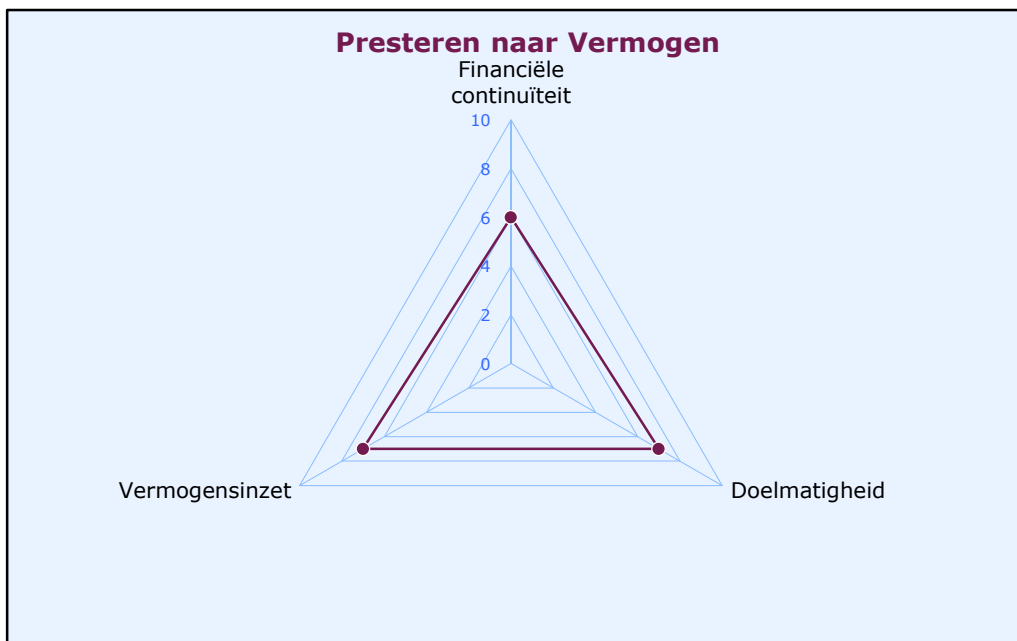
De huurders waarderen de inzet van Woningvereniging Nederweert op dit onderdeel onvoldoende (cijfer: 5.0).

De onvoldoende komt mede omdat op dit onderdeel ook de afhandeling van de hierboven al toegelichte casus 'ontzegging toegang tot een complex' voor de huurders zwaar weegt. Er is in dit proces vaak contact gezocht met de corporatie wat niet leidde tot een oplossing. Ook wordt het voorbeeld van verschillende huren bij exact dezelfde appartementen genoemd. Het lukt de corporatie tot nu niet om dit verschil aan de huurders te verklaren. De corporatie kan dit uitleggen in bijvoorbeeld de nieuwsbrief of tijdens de ledenvergadering. Dit wordt niet gedaan.

## 4 Presteren naar Vermogen

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

### 4.1 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Vermogen



| Presteren naar Vermogen |  |            |        |
|-------------------------|--|------------|--------|
|                         |  | Cijfer     | Weging |
| Financiële continuïteit |  | 6.0        | 30%    |
| Doelmatigheid           |  | 7.0        | 30%    |
| Vermogensinzet          |  | 7.0        | 40%    |
| <b>Gemiddelde score</b> |  | <b>6.7</b> |        |

### 4.2 Conclusies en motivatie

#### Financiële continuïteit

Woningvereniging Nederweert voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende, omdat de corporatie financieel gezien gewaarborgd heeft dat zij langdurig in staat blijft haar maatschappelijke functie uit te oefenen. De corporatie voldoet aan de externe en algemene toetsingseisen voor vermogen en kasstroom.

De commissie ziet dat de financiële continuïteit voldoende geborgd is. (cijfer: 6.0)

In 2017 schiet de corporatie op de indicator ICR onder de norm van de Aw/WSW. Dit is een bewuste keuze van de corporatie en wordt veroorzaakt door de renovatie van 150 woningen in 2017 en 2018. Voor deze renovatie is een STEP-subsidie van ruim 500.000 euro aangevraagd en inmiddels ook verleend.

Omdat het onduidelijk was/is wanneer de subsidie wordt overgemaakt is met dit bedrag in de begroting geen rekening gehouden. Dit zal een positief effect hebben op de ICR. De autoriteit vraagt in de beoordelingsbrief van de WSW aandacht en eventueel bijsturing door de corporatie voor deze overschrijding op de ICR.

In het voorjaar 2017 heeft WSW een actualisatie van de business risk uitgevoerd bij de corporatie. Aan de hand van eigen analyses en het gesprek daarover met WSW is geconcludeerd dat de woningvereniging een laag risicoprofiel heeft. Aandacht wordt gevraagd voor de herijking van de vastgoedportefeuille, in relatie tot de meerjarenprognoses voor onderhoud en investeringen. Deze herijking is in 2016 uitgevoerd en verwerkt in de prognoses voor komende jaren. Verder werd door WSW de grootte van de corporatie als mogelijk kwetsbaar gezien.

Voor de beoordeling van het WSW zijn de rentedekkingsgraad (ICR), de loan to value (LTV) en de schuldverdienratio (DSCR) belangrijke meetpunten.

| Financiële ratio's                  | 2014  | 2015  | 2016 | 2017 | Norm Aw/WSW  |
|-------------------------------------|-------|-------|------|------|--------------|
| ICR                                 | 1.65  | 1.74  | 2.21 | 1.31 | Minimaal 1.4 |
| DSCR                                | 1.01  | 1.17  | 1.31 | 1.11 | Minimaal 1.0 |
| LTV                                 | 53.5% | 52.5% | 61%  | 60%  | Maximaal 75% |
| Solvabiliteit o.b.v. bedrijfswaarde | 49%   | 49%   | 43%  | 42%  | Minimaal 20% |
| Dekkingsratio (schuld/WOZ)          | -     | 32%   | 31%  | 29%  | Maximaal 50% |

Bron: Jaarverslagen  
Tabel: Financiële ratio's

## Doelmatigheid

Woningvereniging Nederweert voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende omdat de corporatie een sobere en doelmatige bedrijfsvoering heeft in vergelijking met corporaties in de referentiegroep. Dit is ook zichtbaar in de tabel op de volgende pagina. De toenemende regelgeving vanaf 2016 heeft geleid tot extra inhuur van externe deskundigen en dus een verhoging van de bedrijfskosten.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.0 op basis van de volgende pluspunten:

- + De bedrijfslasten liggen in 2015 en 2016 een stuk onder de referentiegroep. De corporatie gaat sober en doelmatig met haar geld om.
- + Tijdens de visitatieperiode is gestart met de NeXus samenwerking met twee andere kleine corporaties: St. Joseph in Stramproy en woningvereniging Nederweert. Dit om als kleine corporatie minder kwetsbaar te zijn en om gezamenlijk bedrijfsmatige schaalvoordelen te onderzoeken om zo de doelmatigheid van de organisatie te verhogen.

| Kerngegevens                                     |      |      |      |      |
|--|------|------|------|------|
|  | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 |
| Gem. bedrijfslasten per vhe corporatie           | -    | 714  | 759  | 861  |
| Gem. bedrijfslasten per vhe referentie landelijk | -    | 925  | 899  | 856  |

Bron: Autoriteit woningcorporaties, *Corporatie in Perspectief 2016*

Tabel: Netto bedrijfslasten per vhe

### Vermogensinzet

Woningvereniging Nederweert voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende omdat de corporatie de inzet van haar financiële vermogen voor maatschappelijke prestaties verantwoordt en zij haar financiële mogelijkheden waar mogelijk benut voor het realiseren van deze prestaties, zoals bijvoorbeeld de renovatie van 150 woningen.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een ruime voldoende (cijfer 7.0) op basis van de volgende pluspunten:

- + De corporatie heeft een eigen visie op vermogensinzet in relatie tot de opgaven. Deze visie is, zo kunnen we constateren 'voorzichtig en behoudend' wat past bij de financiële situatie. In het verleden zijn dure leningen (met een hoge rente) afgesloten waar geen renteherziening is afgesproken. De Woningvereniging heeft hier nog steeds last van. Nu woningvereniging Nederweert de financiële positie op orde heeft gebracht ontstaat er wel weer ruimte voor investeringen.
- + De afgelopen periode heeft de corporatie ingezet op een actief verkoopbeleid om zo vermogen vrij te spelen om op een andere manier in te zetten. Dit was voor de corporatie in de afgelopen jaren de enige speelruimte om toch ook voldoende vermogen beschikbaar te hebben voor de maatschappelijke opgaven.

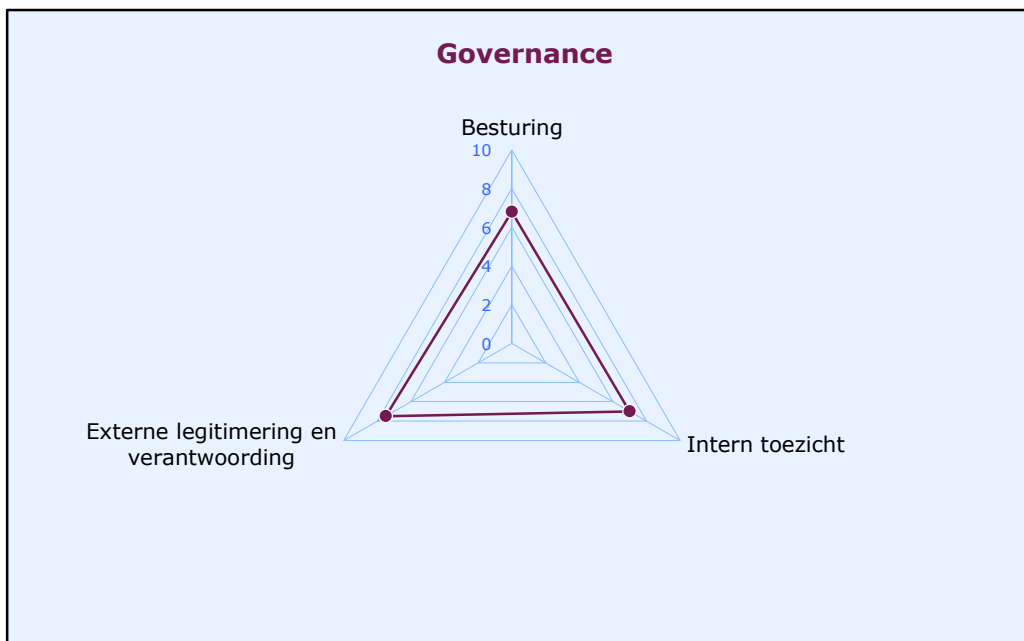




## 5 Governance

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

### 5.1 Beoordeling visitatiecommissie: Governance



| Governance  |        |        |            |
|---|--------|--------|------------|
|   | Cijfer | Cijfer | Cijfer     |
| <b>Besturing</b>  |        |        | <b>6.8</b> |
| - Plan  |        | 7.5    |            |
| <i>Visie</i>  | 8      |        |            |
| <i>Vertaling doelen</i>                                       | 7      |        |            |
| - Check   |        | 6.0    |            |
| - Act   |        | 7.0    |            |
| <b>Intern toezicht</b>  |        |        | <b>7.0</b> |
| - Functioneren RvC  |        | 7.0    |            |
| <i>Samenstelling van de RvC</i>                               | 7      |        |            |
| <i>Rolopvatting als toezichhouder, werkgever en klankbord</i> | 7      |        |            |
| <i>Zelfreflectie</i>  | 7      |        |            |
| - Toetsingskader  |        | 7.0    |            |
| - Toepassing Governancecode                                   |        | 7.0    |            |
| <b>Externe legitimering en verantwoording</b>                 |        |        | <b>7.5</b> |
| - Externe legitimatie   |        | 8.0    |            |
| - Openbare verantwoording                                     |        | 7.0    |            |
| <b>Gemiddelde score</b>                                       |        |        | <b>7.1</b> |

## 5.2 Conclusies en motivatie

### Besturing

Bij besturing vormt de commissie zich een oordeel over de kwaliteit van het besturingsproces: prestatiesturing en strategievorming. De besturing omvat de onderdelen Plan, Check en Act. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.8.

### Plan

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.5. Dit subonderdeel bestaat uit twee meetpunten: visie en vertaling doelen.

#### • Visie

Woningvereniging Nederweert voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende omdat de corporatie een actuele visie op haar positie en toekomstig functioneren heeft vastgelegd. De visie zijn de ondernemingsplannen 2011-2015 en 2016-2021.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.0 op basis van de volgende pluspunten:

- + Uit beide ondernemingsplannen komt duidelijk naar voren waar de woningvereniging voor staat. De plannen zijn behoorlijk compleet en helder.
- + Voor een corporatie van deze omvang is de kwaliteit erg hoog: de corporatie verdient hier een compliment.
- + Tijdens de visitatieperiode is het ondernemingsplan geactualiseerd.
- + De visie bestaat niet alleen op papier, maar wordt door alle werknemers binnen de organisatie doorleefd. De medewerkers weten duidelijk waar de corporatie van is en handelen hier ook naar.
- + De visie van de organisatie is breed gecommuniceerd met de huurders en omgeving: zij weten wat de speerpunten van de corporatie zijn.

#### • Vertaling doelen

De corporatie voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende omdat haar visie is vertaald naar strategische en tactische doelen en operationele activiteiten en naar financiële randvoorwaarden die te monitoren zijn.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met het cijfer 7.0 op basis van de volgende pluspunten:

- + De vertaling naar concrete doelen op operationeel niveau gebeurt in de verschillende jaarplannen. In de zeer uitgebreide jaarverslagen lees je wat de stand van zaken is. In deze jaarverslagen wordt ook een link gelegd met het strategisch vastgoedbeleid.
- + Doelen worden vertaald in activiteiten. Deze activiteiten worden financieel verantwoord in de tussentijdse rapportages.

### Check

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

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een voldoende: cijfer 6.0.

De commissie ziet een monitoring- en rapportagesysteem (o.a. tertiaire rapportages) wat vooral financieel ingestoken is.

Financiële afwijkingen zijn goed zichtbaar. Er wordt weinig relatie gelegd met kwalitatieve doelstellingen uit de verschillende jaarplannen. Een doorkijk naar 2018 laat zien dat de corporatie dit aan het verbeteren is.

De jaarverslagen zijn uitgebreid en hier worden de verschillende volkshuisvestelijke doelen/resultaten gemonitord en toegelicht.

## **Act**

Woningvereniging Nederweert voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende omdat de corporatie bijstuurt als afwijkingen worden geconstateerd.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.0 op basis van de volgende pluspunten:

- + De corporatie stuurt financieel: elke maand worden de liquide middelen goed gevolgd om zo te kijken wat de corporatie wel of niet kan doen.
- + Voor nieuwe investeringen was Woningvereniging Nederweert de afgelopen visitatieperiode afhankelijk van verkoop. De mogelijke investeringen worden gestuurd door de realisatie van dit verkoopprogramma. Dit heeft als gevolg dat de corporatie geen uitgaven doet als er geen woningen zijn verkocht. Een directe vorm van sturing.
- + Als zich nieuwe vraagstukken voordoen heeft de corporatie, zoals verschillende belanghebbenden opmerkten, vaak een oplossing. Dit geldt bijvoorbeeld voor de huisvesting van statushouders of urgenten.
- + Daar waar bijsturing plaatsvindt, wordt dit door de corporatie duidelijk verantwoord.

## **Intern toezicht**

De commissie beoordeelt het intern toezicht met een 7.0.

Dit onderdeel bestaat uit drie meetpunten. Dit zijn: Het functioneren van de raad van commissarissen, het gebruik van een toetsingskader en het naleven van de Governancecode.

## **Functioneren RvC**

De commissie beoordeelt het functioneren van de raad met een 7.0. Dit onderdeel bestaat uit drie meetpunten: Samenstelling van de RvC, de rolopvatting van de RvC en de wijze van zelfreflectie.

### **• Samenstelling van de RvC**

Woningvereniging Nederweert voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende omdat de profielschets van de raad past bij de aard van de activiteiten van de corporatie, de raad nieuwe leden buiten de eigen kring werft en aandacht besteedt aan de deskundigheid van haar leden.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.0 op basis van de volgende pluspunten:

- + Tijdens de visitatieperiode is de bezetting van de raad niet constant, er waren veel wisselingen. De raad heeft actief gewerkt aan zijn samenstelling: de raad heeft externe begeleiding ingezet om zaken op orde te krijgen. Dit bureau heeft ervoor gezorgd dat nieuwe leden buiten de eigen kring zijn gevonden op basis van een duidelijke vacaturetekst passend binnen de profielschets.  
De nieuwe leden zijn met hun kennis een toevoeging voor de raad. Op dit moment zit er volgens de commissie een sterke raad. De commissie ziet tijdens de visitatieperiode een positieve ontwikkeling.
- + De rolverdeling binnen de raad wordt actief besproken.

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

Woningvereniging Nederweert voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende omdat de raad zich bewust is van zijn rollen als toezichthouder, werkgever van de bestuurder en klankbord.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.0 op basis van de volgende pluspunten:

- + De werkgeversrol is op orde, jaarlijks vindt een beoordelingsgesprek met de directeur-bestuurder plaats. Daarbij wordt teruggekomen op de eerder gemaakte afspraken.
- + Toezichtrol: Tijdens de visitatieperiode heeft de raad afscheid genomen van een lid vanwege een integriteitskwesitie. Door dit actief en nadrukkelijk bespreekbaar te maken heeft de raad hier adequaat gehandeld. Ook heeft de raad hiermee laten op welke manier de raad toezicht wil houden. Integriteit is hierbij van cruciaal belang: de raad heeft op de enige juiste manier gehandeld.
- + Gedurende de visitatieperiode heeft de corporatie afscheid genomen van een energiebedrijf. Dit was nodig vanwege strengere regels uit de nieuwe woningwet. De raad heeft hier vanuit het belang van de corporatie zich kritisch opgesteld en zijn grenzen aangegeven.

De relatie tussen de raad en directeur-bestuurder is groeiende: een vereiste om de klankbordrol goed uit te voeren. Op dit moment is er periodiek *met de benen op tafel overleg* tussen de voorzitter van de raad en de directeur-bestuurder.

- **Zelfreflectie**

Woningvereniging Nederweert voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende omdat de raad zijn functioneren eenmaal per jaar evalueert, gedeeltelijk buiten aanwezigheid van de bestuurder. De evaluatie heeft één keer plaatsgevonden onder externe begeleiding.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een ruime voldoende (cijfer: 7.0) op basis van de volgende pluspunten:

- + Uit de zelfevaluatie blijkt dat de raad weet waar de sterke en zwakke punten zitten. Hier gaat de raad vervolgens actief mee aan de slag.
- + De zelfevaluatie waren input voor de verschillende profielschetsen voor de nieuwe leden van de raad.
- + Ervaringen uit het verleden hebben de raad aangezet om goed het eigen functioneren te evalueren. De intensiteit waarmee dit gedaan wordt is hoog.

### **Toetsingskader**

Woningvereniging Nederweert voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende omdat de raad van commissarissen een afgewogen en actueel toetsingskader hanteert.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.0 op basis van de volgende pluspunten:

- + Het toetsingskader is bijzonder compleet met o.a. het ondernemingsplan, de verschillende jaarplannen, het strategisch voorraadbeleid, het meerjareninvesteringsplan en bijvoorbeeld onderhoudsplanning.
- + Op basis van het toetsingskader kan de raad goed afgewogen toezicht houden en besluiten nemen. Daar waar iets wordt gemist wordt dit meteen kenbaar gemaakt. Zo heeft de raad aangegeven dat hij behoefte heeft aan duidelijke opleggers waarop staat waar het stuk over gaat, waar de raad over besluit en waarom dit aansluit bij het te behalen resultaat. De organisatie pakt dit op.

### **Toepassing Governancecode**

Woningvereniging Nederweert voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende omdat de corporatie de Governancecode toepast en hier ook in de toekomst aan probeert te voldoen. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.0 op basis van het volgende pluspunt:

- + De raad toetst gedurende de visitatieperiode aan de hand van de checklist Governancecode of hij hier nog aan voldoet. De regels omtrent de Governance worden in de praktijk adequaat toegepast.

### **Externe legitimering en verantwoording**

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

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.5

### **Externe legitimatie**

Woningvereniging Nederweert voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende omdat zij voldoet aan de eisen van externe legitimatie, conform de Governancecode en de Overlegwet.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.0 op basis van de volgende pluspunten:

- + De corporatie is een vereniging met leden. Woningvereniging Nederweert is een actieve vereniging waar tijdens de ledenvergadering jaarlijks veel huurders aansluiten die op deze manier rechtstreeks contact hebben met de raad van commissarissen en het bestuur.
- + Woningvereniging Nederweert heeft een heldere visie wie de belangrijkste belanghebbenden zijn. Met deze belanghebbenden heeft de corporatie goed contact op alle niveaus: van operationeel tot bestuurlijk.
- + Wanneer nodig organiseert de corporatie met haar belanghebbenden 'benen op tafel' bijeenkomsten om in een vroeg stadium met elkaar te sparren over een bepaald thema.
- + De corporatie is laagdrempelig benaderbaar.
- + De corporatie zet zich actief in om de belangenbehartiging van huurders nieuw leven in te blazen. Hierdoor zijn nieuwe vrijwilligers gevonden waarmee samen wordt gekeken hoe dit platform opnieuw vorm te geven.

### **Openbare verantwoording**

Woningvereniging Nederweert voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende omdat ze haar prestaties in het jaarverslag en op andere wijzen presenteert en daarbij de afwijkingen toelicht.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.0 op basis van de volgende pluspunten:

- + Op de site worden de verschillende jaarverslagen gepubliceerd.
- + De jaarverslagen zijn transparant, openhartig en duidelijk leesbaar.
- + De corporatie is altijd bereid om iets uit te leggen of toe te lichten: aan de huurders, de gemeente of de overige belanghebbenden.
- + Naast de jaarverslagen worden tal van andere visiestukken, statuten en regelingen op de website gedeeld. Voorbeelden zijn: Bestuursvisie, prestatieafspraken, huurreglement, statuten, integriteitscode, Governance Inspectie rapport, visitatierapport, etc.



## Deel 3

### Bijlagen bij het rapport







## Bijlage 1 Onafhankelijkheidsverklaringen

### Bezoek- en postadres:

#### **Raeflex**

Kierkamperweg 17B

6721 TE Bennekom

Tel. 0318 – 746 600

**[www.raeflex.nl](http://www.raeflex.nl)**

**[secretariaat@raeflex.nl](mailto:secretariaat@raeflex.nl)**

### **Onafhankelijkheidsverklaring Raeflex B.V.**

Naam corporatie : Woningvereniging Nederweert te Nederweert

Jaar visitatie : 2019

Raeflex verklaart hierbij dat de bovengenoemde visitatie in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden. Raeflex heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

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

Bennekom, 18 december 2019 de heer drs. A.H. Grashof | directeur Raeflex

---

### **Onafhankelijkheidsverklaring leden van de visitatiecommissie**

Ondergetekenden, leden van de visitatiecommissie van Woningvereniging Nederweert te Nederweert verklaren hierbij dat de visitatie van de corporatie in 2019 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden. Ondergetekenden hebben geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

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

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

Bennekom, 18 december 2019 de heer drs. A.H. Grashof | voorzitter

Bennekom, 15 januari 2019 de heer P. Kerkvliet | algemeen commissielid

Bennekom, 18 december 2019 de heer J. Blijham | secretaris



## **Bijlage 2    Curricula vitae**

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





### Algemeen commissielid drs. A.H Grashof (Alex)

Woningcorporaties zijn boeiende organisaties door hun hybride karakter en de belangrijke huisvestingsopgaven waar ze voor staan. Vanuit een brede ervaring in de volkshuisvestingssector als adviseur, strateeg, belangenbehartiger, procesbegeleider en manager kijk ik naar het maatschappelijk presteren van woningcorporaties. Als bestuurskundige heb ik vanuit het ministerie van VROM meegewerkt aan het decentralisatie- en verzelfstandigingsbeleid onder Staatssecretaris Heerma. Kort daarna ben ik bij woningcorporaties en samenwerkingsverbanden van corporaties aan de slag gegaan om strategie en beleid te ontwikkelen en uit te voeren. Bijvoorbeeld bij het ontwikkelen van huurbeleid, portfoliostrategieën, opstellen prestatie afspraken en het realiseren van fusies. Sinds 2005 voer ik als zelfstandig ondernemer advies- en interim opdrachten uit voor corporaties, gemeenten en provincies. Mijn focus is gericht op strategische samenwerking, governance en management- & organisatieontwikkeling. Vanaf 2018 richt ik me als eigenaar en directeur van Raeflex sterk op de ontwikkeling, kwaliteit en uitvoering van visitaties.

#### Visitaties

Corporaties hebben in mijn optiek een grote verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat in "hun" gemeente(n) voldoende betaalbare en kwalitatief goede huisvesting beschikbaar is voor mensen die daarop zijn aangewezen. Een professionele en gemotiveerde organisatie is belangrijk om dat goed te kunnen regelen. Visitatie brengt in beeld hoe en welke prestaties een corporatie in zijn werkgebied weet te leveren. Sinds 2008 voer ik als algemeen commissielid of voorzitter visitaties uit. Ik richt mij op alle prestatievelden. Bij governance gaat het om de kwaliteit van het toezicht, maar ook om de kwaliteit van sturing. Welke koers zet een corporatie uit en is zij in staat om onder veranderende omstandigheden op tijd bij te schakelen? Visitaties kunnen behalve als verantwoordingsinstrument, ook een belangrijke bijdrage leveren in de strategische heroriëntatie van corporaties. De informatie die vanuit een visitatie naar voren komt, kan helpen bij het opnieuw bepalen van de koers en het versterken van lokale woonnetwerken.

#### Specifieke deskundigheid

- Governance, onder meer opgedaan als begeleider van zelfevaluaties van RvC's, fusiebegeleider en als adviseur bij organisatie- en besturingsvraagstukken
- Management- en organisatieontwikkeling, vanuit advies en coaching bestuur en management
- Prestatie afspraken en Woonbeleid, vanuit onderzoek en advies voor corporaties en gemeenten
- Ervaring met visitatie-experimenten

#### Uitgevoerde visitaties

- 2019 **Woningstichting Domus**, Roermond; **Woningvereniging Nederweert**; **Woningstichting St. Joseph**, Stramproy; **Woonstichting Patrimonium**, Barendrecht; **SSH**, Utrecht; **Woningbouwvereniging Oostzaanse Volkshuisvesting**; **Stichting Woonservice**, Westerbork
- 2018 **Stek**, Lisse; **De Vooruitgang**, Volendam; **SSHN**, Nijmegen; **Woonopmaat**, Heemskerk; **Woningbedrijf Velsen**, IJmuiden; **Beter Wonen**, Almelo
- 2017 **Woonkwartier**, Zevenbergen; **Wbv Langedijk**, Noord-Scharwoude; **woningbouwver. Cothen**, Wijk bij Duurstede
- 2016 **Wierden en Borgen**, Bedum; **R.K. Wbv Zeist**; **Uithuizer Woningbouw**, Uithuizen; **Beter Wonen**, Ooltgensplaat; **De Reenske Compagnie**, Hoogezand; **Wst Kockengen Eelder Woningbouw**, Paterswolde; **De Volmacht**, Gieten; **Woonborg**, Vries; **SallandWonen**, Raalte; **Vredewold**, Leek; **WonenBrebreg**, Tilburg
- 2014 **Wst Maasdriel**, Kerkdriel; **Elan Wonen**, Haarlem
- 2013 **Rhiant**, Hendrik-Ido-Ambacht; **Woonwaard**, Alkmaar; **Wuta**, Nigtevecht
- 2012 **Casade**, Waalwijk; **Woningstichting Gouderak**; **Bo-Ex**, Utrecht; **Harmonisch Wonen**, Lelystad
- 2011 **De Huismeesters**, Groningen; **Poort6**, Gorinchem; **Woningbeheer Born-Grevenbicht**; **Goed Wonen**, Benschop; **Wonen Midden-Delfland**, Maasland; **Woningbouwvereniging Lopik**
- 2010 **Heuvelrug Wonen**, Doorn; **SIB Woonservice**, Veenendaal; **Beter Wonen**, IJsselmuiden; **Brederode Wonen**, Bloemendaal; **Woongoed Flakkee**, Middelharnis
- 2009 **Woningbouwvereniging Monnickendam**
- 2008 **BetuwsWonen** en **CWL Woningbeheer** (Preview), Culemborg

#### Kort CV

##### Opleiding

- Vastgoedmanagement (NOVAM)
- Bestuurskunde (RU Nijmegen)

##### Carrière

2018-heden Directeur en eigenaar Raeflex  
2008-heden Venoot, senior adviseur Woonlab BV  
2005-2008 Venoot, senior adviseur KOCK & Partners  
2001-2004 Senior adviseur Quintis BV  
1998-2001 Accountmanager en projectleider bij Aedes  
1993-1998 Beleidsmedewerker, manager, directielid bij Mitros en rechtsvoorgangers  
1991-1993 Wetenschappelijk medewerker bestuurskunde ministerie VROM

##### Nevenfuncties

2016-heden Voorzitter afdeling roeien en bestuurslid WSV VADA Wageningen  
2018-heden Programmamanager en gastdocent Executive Program Finance & Risk Management ESAA Erasmus Universiteit Rotterdam  
2012-heden Gastdocent Finance & Risk management voor Woningcorporaties ESAA Erasmus Universiteit Rotterdam

<http://nl.linkedin.com/pub/alex-grashof/13/199/15>



#### **Algemeen commissielid P.J.L.G. Kerkvliet (Piet)**

Wonen is een primaire levensbehoefte van ieder mens. Een goede, veilige en betaalbare woning is van groot belang om stabiel te kunnen functioneren in alle fasen van het leven van elk mens.

Woningcorporaties spelen een zeer belangrijke rol om in deze behoefte te voorzien voor mensen die door hun inkomen of bijzondere omstandigheden minder makkelijk zelfstandig in staat zijn in hun woonbehoeften te voorzien. Omdat een grote groep is aangewezen op sociale huurwoningen zijn woningcorporaties meer dan belangrijk. Zij spelen niet alleen een taak in het primaire woongenot, maar hebben ook zeker een belangrijke rol in het functioneren van mensen in hun leefomgeving. Zij zijn belangrijke bondgenoten om met gemeenten, onderwijs en zorgorganisaties het maatschappelijk welzijn te bevorderen.

Zoals uit mijn CV blijkt heb ik bij gemeenten, woningcorporaties, het onderwijs en in de jeugdzorg veel ervaring opgedaan in het maatschappelijk middenveld en weet hierdoor hoe belangrijk de rol is van woningcorporaties. Hierbij is het van belang dat maatschappelijke organisaties samenwerken. Dit in overleg met de "mensen waarvoor we het allemaal doen" om te kijken waar hun wensen en behoeften liggen.

#### **Visitaties**

Corporaties spelen een belangrijke rol om te zorgen voor voldoende woningen, afgestemd op de groepen die hieraan behoefte hebben. Met gemeenten zorgen voor voldoende aanbod voor sociale en middeldure huurwoningen is voor veel wachtenden op een woning meer dan belangrijk.

Zorgen voor goed onderhouden, veilige en energiezuinige woningen en een prettige leefomgeving is geen sinecure.

Daarbij is het van groot belang dat de bedrijfsvoering op orde is en de (financiële) toekomst van de corporatie wordt geborgd. Aan de andere kant mag van corporaties worden gevraagd dat zij haar vermogen optimaal inzet om aan alle wensen te kunnen voldoen. Een goede governance structuur, goed ingericht in- en extern toezicht en transparantie zijn belangrijk om deze belangrijke maatschappelijke taak goed te kunnen vervullen.

Ik ben voorzitter van de Raad van Commissarissen van Woonstichting Langedijk. Afgelopen jaar hebben wij een visitatie laten uitvoeren door Raeflex. Ik heb de visitatie als zeer inspirerend ervaren. De spiegel die ons werd voorgehouden en de ervaringen van andere corporaties die door de visitatoren werden gedeeld, hebben ons meer dan geïnspireerd om verdere verbeteringen bij onze corporatie door te voeren.

Visitatie heb ik als een meer dan zinvol instrument ervaren en ben gemotiveerd dit instrument bij andere corporaties als visitator uit te voeren. Ik ben van mening dat mijn kennis en ervaring, gekoppeld aan mijn open manier van communiceren zullen bijdrage aan succesvolle visitatie bij uw corporatie. Vanaf 2018 heb ik me dan ook ingewerkt als visitator van Raeflex om aan de slag te kunnen.

#### **Specifieke deskundigheid**

- Bedrijfsvoering (Financiën, ICT en HRM)
- Vastgoedontwikkeling en beheer
- Governance bij maatschappelijke organisaties
- Ruime bestuurlijke en toezichtervaring

#### **Uitgevoerde visitaties**

2019 **Woningstichting Domus**, Roermond; **Woningvereniging Nederweert**; **Woningstichting St. Joseph**, Stramproy; **St. Willibrordus**, Wassenaar

#### **Kort CV**

##### **Opleiding**

- SPD en accountancy
- Hoger Financieel Bestuursambtenaar
- Sturing van beleidsprocessen in grote gemeenten
- NLP master
- Masterclass zorgbestuurders Erasmus Universiteit

##### **Carrière**

2016-heden Pensioen

2008-2016 Parlan Jeugd en Opvoedhulp – Lid Raad van Bestuur

2004-2008 ROC van Amsterdam – lid Raad van Bestuur

1998-2004 Woningcorporatie Ymere Amsterdam – Vice voorzitter Raad van Bestuur

1992-1998 Gemeente Haarlemmermeer – Directeur Strategie en Financiën en Directeur Grondbedrijf

1989-1992 BMC – Senior consultant publieke sector

1984-1989 Gemeente Capelle aan den IJssel – Chef financieel economisch beleid

1979-1984 VB Accountants – Controleleider publieke sector

1975-1979 Ministerie van Sociale Zaken – Senior controlemedewerker

1975-1975 Ministerie van Defensie – Dienstplichtig sergeant

1971-1974 Centrale Directie PTT – Administratief medewerker

##### **Nevenfuncties**

2018-heden Visitator Raeflex

2016-heden Vervoersvereniging Hugohopper – Vice voorzitter Bestuur

2016-heden Woonstichting Langedijk – Voorzitter Raad van Commissarissen

2009-2011 Bijzondere basisschool Het Kleurenorkest Limmen – Voorzitter Bestuur

1994-2008 Cultureel Educatief Centrum Amsterdam Zuid-Oost – Bestuurslid

1994-2008 Cultureel Educatief Centrum Amsterdam Zuid-Oost – Bestuurslid

1994-1998 Gemeente Rijnwoude – lid gemeenteraad D66



### Secretaris J. Blijham MSc (Jelle)

Vanaf 2016 ben ik beleidsmedewerker bij de gemeente Berg en Dal. Hier hou ik mij o.a. bezig met leefbaarheid. Als het gaat om leefbaarheidsinitiatieven ligt de bal steeds meer bij de burger. In mijn functie kijk ik bij welke initiatieven de gemeente kan ondersteunen en dan vooral op welke manier. Daarbij gaan we altijd opzoek naar samenwerking, ook met de corporatie. Voor alle maatschappelijke instellingen is het in de nieuwe realiteit nog zoeken naar de juiste inzet. Een interessante zoektocht. Ook heb ik ruimschoots ervaring met het schrijven van beleidstukken. Dit doe ik graag met de verschillende stakeholders die het betreft. Het is altijd weer een mooi succes om een gezamenlijk gedragen stuk op te leveren wat vervolgens ook zo concreet is dat je ermee aan de slag kunt. Voor 2016 was ik adviseur bij Woonlab, waar ik mij richtte op gebieds- en woningmarktontwikkeling en strategische vraagstukken bij gemeenten en corporaties. Tijdens mijn opdrachten merkte ik hoe belangrijk het is dat een corporatie goed functioneert en werkt voor haar bewoners. Een goed werkende corporatie kan het verschil maken! Het belang van visitaties is hiermee meteen in beeld.

#### Visitaties

Als secretaris van de visitatiecommissie zet ik mij in om de visitatie via een vloeiend proces te laten verlopen. Ook ben je als secretaris penvoerder van het visitatierapport. Ik werk naar een bondig en compleet rapport dat goed leesbaar is voor de corporatie en voor alle belanghebbenden. De meerwaarde van een visitatie zit in een helder rapport wat breed verspreid en gebruikt wordt om tot inzichten en verbeteringen te komen. Het is goed om na een afgebakende periode eens in de spiegel te kijken. Zowel als mens, maar ook als corporatie. Een externe visitatie speelt hierbij een belangrijke rol in de corporatiesector en geeft weer welke prestaties de corporatie heeft geleverd, en waar de uitdagingen voor de toekomst liggen. Dit laatste heeft een grote meerwaarde, want hiermee heeft de visitatie ook waarde voor de toekomst.

#### Specifieke deskundigheid

- Brede kennis bij vraagstukken in de gebieds- en woningmarktontwikkeling
- Kennis bij strategievorming voor gemeenten
- Brede ervaring met projectmatig werken

#### Uitgevoerde visitaties

- 2019 **Woningstichting Domus**, Roermond; **Woningvereniging Nederweert**; **Woningstichting St. Joseph**, Stramproy
- 2018 **woCom**, Someren; **Woonopmaat**, Heemskerk; **Woonstede**, Ede
- 2015 **Mijande Wonen**, Weerselo

#### Kort CV

##### Opleiding

- Economic Geography, Radboud Universiteit Nijmegen

##### Carrière

2016–heden Beleidsmedewerker bij gemeente Berg en Dal

2014-2015 Adviseur bij Woonlab B.V.

2011-2014 Assistent Projectleider bij gemeente Veldhoven Assistent Projectleider bij gemeente Veldhoven

<https://nl.linkedin.com/in/jelle-blijham-10a701b6>





## Bijlage 3 Bronnenlijst

### Geraadpleegde literatuur en schriftelijke bronnen

| Perspectief                               | Documenten 2014-2015-2016-2017  |
|---|---|
| Presteren naar Opgaven en Ambities (PnOA) | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jaarverslagen: hele visitatieperiode</li> <li>• Voorstel huurbeleid 2016-2020</li> <li>• Strategisch Voorraadbeheer</li> <li>• Prestatieafspraken: hele visitatieperiode</li> <li>• KWH klanttevredenheid: hele visitatieperiode</li> <li>• Activiteitenplannen: hele visitatieperiode</li> <li>• Ondernemingsplan 2011-2015</li> <li>• Ondernemingsplan 2016-2020</li> </ul>  |
| Presteren volgens Belanghebbenden (PvB)   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Notulen huurdersoverleg: hele visitatieperiode</li> </ul>  |
| Presteren naar Vermogen (PnV)             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uitgangspunten begroting 2015-2019</li> <li>• Uitgangspunten begroting 2016-2020</li> <li>• Uitgangspunten begroting 2017-2026</li> <li>• Meerjarenbegroting 2014-2018</li> <li>• Meerjarenbegroting 2015-2019</li> <li>• Meerjarenbegroting 2016-2020</li> <li>• Meerjarenbegroting 2017-2026</li> <li>• Toelichting meerjarenbegroting 2017-2026</li> <li>• Accountantsverslag: hele visitatieperiode</li> <li>• Deloitte besprekingsverslag interimcontrole: hele visitatieperiode</li> <li>• Assurance rapport dVi 2014</li> <li>• Managementletter 2014</li> <li>• WSW: Borgingsplafond en borgbaarheid: hele visitatieperiode</li> <li>• WSW: berekening borgingsplafond 2014-2016</li> <li>• WSW: beoordeling Businessrisks</li> <li>• WSW: beoordelingsbrieven: hele visitatieperiode</li> <li>• Verslagstaat bedrijfswaarde 2013-2014</li> <li>• Verslagstaat bedrijfswaarde 2014-2015</li> <li>• Verslagstaat bedrijfswaarde 2015-2016</li> <li>• Verslagstaat bedrijfswaarde 2016-2017</li> <li>• Rapportages: hele visitatieperiode (trimester en kwartaal)</li> <li>• Publicaties Autoriteit woningcorporaties: de Continuïteitsbrief en de Solvabiliteitsbrief: hele visitatieperiode</li> <li>• De Oordeelsbrief van de minister van BZK: hele visitatieperiode</li> <li>• Aw: toestemming verkoop EBN</li> <li>• Risicomanagement Woningvereniging Nederweert</li> <li>• Memo verkoop energiebedrijf</li> <li>• Beheersmaatregelen risico's WvN 2016</li> <li>• Intern controleplan</li> <li>• Corporatiebenchmarkcentrum: factsheets en dashboard: hele visitatieperiode</li> <li>• Memo fiscale gevolgen verkoop energie bv</li> </ul> |
| Governance                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingevulde Governance checklist</li> <li>• Tussenrapportage samenwerking NeXus</li> <li>• Jaarplan NeXus 2018</li> <li>• Agenda's en verslagen/besluitenlijsten vergaderingen RvC: hele visitatieperiode</li> <li>• Verslagen zelfevaluatie RvC: hele visitatieperiode</li> <li>• Voorstel wijzigingen statuten RvC veegwet</li> </ul>  |

|  |  |
|--|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Statutenwijziging Woningvereniging</li><li>• Definitief profiel lid RvC financiën en control</li><li>• Huishoudelijk reglement</li><li>• Reglement Auditcommissie</li><li>• Reglement commissie huurdersbelangen</li><li>• Reglement selectie en remuneratiecommissie</li><li>• Reglement voor de raad van commissarissen</li><li>• Samenwerkingsafspraken raad van commissarissen</li><li>• Verslagen ALV: hele visitatieperiode</li><li>• Verslag zelfevaluatie bestuurder</li><li>• Bestuursreglement</li><li>• Bestuur visie</li></ul> |
|--|--|

## Bijlage 4 Lijst geïnterviewde personen

### Geïnterviewde personen

Alle geïnterviewde personen zijn door de voltallige commissie tijdens in totaal 6 face-to-face gesprekken geïnterviewd over de prestaties van Woningvereniging Nederweert.

#### Raad van commissarissen

- Mevrouw Urlings (voorzitter)
- Mevrouw De Corti
- De heer Van Hulzen
- Mevrouw Vermijs-Hijman
- De heer Janssen

#### Directeur-bestuurder

- Mevrouw Keulen

#### Managementteam

- Mevrouw Willems
- De heer De Bruin

#### Gemeente Nederweert

- De heer Koolen (wethouder, Welzijn)
- De heer Damoiseaux
- De heer Bijlmakers

#### Huurdersplatform en bewonerscommissies

- De heer Scheffers (huurdersplatform in oprichting)
- De heer Van Hunsel (bewonerscommissie)
- Mevrouw Meulen (bewonerscommissie)
- De heer Linssen (bewonerscommissie)
- De heer Manders (bewonerscommissie)

#### Zorgpartijen

- De heer Gorissen (PSW)
- Mevrouw Uiterweer (Maatman Zorggroep)
- De heer Van der Haar (Gemeente Nederweert, Welzijn)



## Bijlage 5 Prestatietabel

### Geleverde prestaties op de prestatievelden 2014 – 2017

#### 1. Huisvesting van de primaire doelgroep

##### Woningtoewijzing en doorstroming

- Beschikbaarheid woningen

Tabel 1: Samenstelling van het bezit gedurende de visitatieperiode – bron: jaarverslagen

|                               | 2014                | 2015                | 2016                | 2017                |
|-------------------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| Gezinswoningen                | 751 (50%)           | 740 (50%)           | 734 (50%)           | 731 (50%)           |
| Senior-/aanleun-/zorgwoningen | 573 (38%)           | 571 (38%)           | 568 (38%)           | 567 (38%)           |
| 1 en 2 pers./ Hatjes          | 93 (6%)             | 93 (6%)             | 93 (6%)             | 93 (6%)             |
| Begeleid wonen                | 77 (5%)             | 77 (5%)             | 77 (5%)             | 77 (5%)             |
| Woonwagens                    | 5 (1%)              | 5 (1%)              | 5 (1%)              | 5 (1%)              |
| <b>Totaal</b>                 | <b>1.499 (100%)</b> | <b>1.486 (100%)</b> | <b>1.477 (100%)</b> | <b>1.473 (100%)</b> |
| Parkeerpl.,garages, standpl.  | 200                 | 200                 | 200                 | 191                 |
| Bedrijfsruimten               | 7                   | 7                   | 8                   | 8                   |

\*Er worden 17 standplaatsen voor woonwagens verhuurd.

Tabel 2: Woningen geschikt voor ouderen – bron: jaarverslagen

| Jaar | Totaal bezit | Geschiktheid voor ouderen | %   |
|------|--------------|---------------------------|-----|
| 2014 | 1.499        | 573                       | 38% |
| 2015 | 1.486        | 571                       | 38% |
| 2016 | 1.477        | 568                       | 38% |
| 2017 | 1.473        | 567                       | 38% |

Tabel 3: Verdeling per prijscategorie door de jaren heen – bron: jaarverslagen

| Categorieën                     | 2014         | 2015         | 2016         | 2017         |
|---------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Goedkoop                        | 156          | 161          | 183          | 183          |
| Betaalbaar tot huurtoeslaggrens | 1172         | 1162         | 1127         | 1139         |
| Duur tot 710 euro               | 152          | 146          | 153          | 138          |
| Niet DAEB > 710 euro            | 19           | 17           | 14           | 13           |
| <b>Totaal</b>                   | <b>1.499</b> | <b>1.486</b> | <b>1.477</b> | <b>1.473</b> |

- Passend toewijzen

Tabel 4: Aantal toewijzingen, wv passend toewijzen aan doelgroep/verhuur tot inkomensgrens – bron: jaarverslagen

|             | Aantal toewijzingen (sociaal bezit) | Wv passend | Aantal toewijzingen commercieel | Toewijzing conform staatsteuncriteria Min. 90% |
|-------------|-------------------------------------|------------|---------------------------------|--|
| <b>2014</b> | 60                                  | 54%        | 3                               | 100%   |
| <b>2015</b> | 61                                  | 56,3%      | 3                               | 97%  |
| <b>2016</b> | 71                                  | 95,8%      | 0                               | 97,2%  |
| <b>2017</b> | 65                                  | 93,9%      | 0                               | 95,4%  |

Tabel 5: Aantal woningzoekenden, naar soort woning – bron: jaarverslagen

|                  | 2014       | 2015       | 2016       | 2017       |
|------------------|------------|------------|------------|------------|
| gezinswoningen   | 103        | 88         | 103        | 108        |
| seniorenwoningen | 283        | 298        | 308        | 327        |
| 1-2-woningen     | 58         | 51         | 60         | 57         |
| Zorgwoningen     | 45         | 55         | 44         | 45         |
| <b>Totaal</b>    | <b>489</b> | <b>492</b> | <b>515</b> | <b>537</b> |

Tabel 6: Mutatiegraad en weigeringspercentage – bron: jaarverslagen

| Jaar | Mutatiegraad (soc. bezit) | Weigeringspercentage |
|------|---------------------------|----------------------|
| 2014 | 4,6%                      | 21,3% (17 van 80)    |
| 2015 | 4,9%                      | 22% (18 van 82)      |
| 2016 | 4,9%                      | 29,7% (30 van 101)   |
| 2017 | 4,5%                      | 30,9% (29 van 94)    |

- Maatregelen voor specifieke doelgroepen

## Geleverde prestaties op de prestatievelden 2014 – 2017

Tabel 7: Woningen verhuurd aan bijzondere doelgroepen – bron: jaarverslagen

|      | Bijzondere doelgroepen | Statushouders | Begeleid wonen |
|------|------------------------|---------------|----------------|
| 2014 | 11                     | 5             | 6              |
| 2015 | 10                     | 8             | 2              |
| 2016 | 12                     | 8             | 4              |
| 2017 | 7                      | 5             | 2              |

### Betaalbaarheid

Tabel 8: Betaalbaarheid – bron: jaarverslagen – bron: jaarverslagen, CIP

|  | 2014  | 2015 | 2016  | 2017  |
|--|-------|------|-------|-------|
| Gemiddeld huurbedrag soc. huurwoningen             | €492  | €492 | €512  | €514  |
| Gemiddeld percentage van maximaal redelijk         | 66,8% | 62%  | 62,6% | 63,2% |
| Aandeel betaalbaar ( tot 2 <sup>e</sup> aft.grens) | 88,5% | 89%  | 89%   | 90%   |

Tabel 9: Gemiddelde huurverhoging – bron: jaarverslagen

|             |  |
|-------------|--|
| <b>2014</b> | 4%<br>Max. benutting wettelijke mogelijkheden DAEB-woningen<br>Geen inkomensafhankelijke verhogingen |
| <b>2015</b> | 2,5%<br>Geen inkomensafhankelijke verhogingen  |
| <b>2016</b> | 1,0%<br>Geen inkomensafhankelijke verhogingen  |
| <b>2017</b> | 1,3%<br>Geen inkomensafhankelijke verhogingen  |

\*Bij mutaties is deels huurharmonisatie toegepast (in 2014 en 2<sup>de</sup> helft 2016)

- Aanpak huurachterstanden

Tabel 10: Huurachterstand en -derving – bron: jaarverslagen

|   | 2014  | 2015  | 2016  | 2017  |
|---|-------|-------|-------|-------|
| Huurachterstand in % huren/vergoedingen | 0,86% | 0,86% | 0,99% | 1,01% |
| Huurderving in % huren/vergoedingen     | 1,3%  | 1,1%  | 1,0%  | 0,4%  |

Tabel 11: Aantal ontruiming- bron: jaarverslagen

|             |               |
|-------------|---------------|
| <b>2014</b> | 1             |
| <b>2015</b> | 0             |
| <b>2016</b> | 0             |
| <b>2017</b> | 1 (garagebox) |

Wv. Nederweert heeft een actieve en oplossingsgerichte houding bij huurachterstanden; het vangnetoverleg vervult hierbij een positieve rol.

## 2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen

### Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte

- Bij het zorgcentrum St.Joseph bevinden zich 24 aanleunwoningen (in 2015 gerenoveerd naar intensieve verpleegzorg thuis)
- Woonzorgcomplex in Ospel (39 appartementen met 24-uurszorg)
- Domus Bona Ventura: 27 appartementen specifiek voor zorggeïndiceerden
- Agneshof: 17 appartementen voor zorggeïndiceerden
- Stichting Land van Horne, hoofdaanbieder van wonen en zorg in Nederweert, verleent zorg aan de bewoners van de aanleunwoningen en de zorgcomplexen

### Personen met een (lichamelijke, psychiatrische of verstandelijke) beperking

Er worden door de Woningvereniging een aantal woningen en complexen verhuurd aan diverse zorgpartijen t.b.v. de huisvesting van deze doelgroep. PSW is de grootste partij; daarnaast zijn er met diverse andere partijen huisvestingsafspraken gemaakt: PGZ/ Maatman / Met GGZ / WonenPlus/ CArePlus / Buro Andersom.

In **2014** individuele verhuur van 24 woningen en 15 eenheden voor groepswonen (tbv 77 cliënten) aan PSW. Totaal 101 huurders begeleid wonen.

In **2015** 25 woningen en 15 eenheden. Totaal 102 huurders begeleid wonen.

In **2016** 27 woningen en 15 eenheden. Totaal 104 huurders begeleid wonen.

In **2017** 28 woningen en 15 eenheden. Totaal 105 huurders begeleid wonen.

## Geleverde prestaties op de prestatievelden 2014 – 2017

Wv. Nederweert neemt deel aan afstemmingsoverleg Begeleid Wonen: in 2014 zijn 6 woningen aangeboden; in 2015 geen. In 2016 4 en in 2017 2 woningen.

Tabel 12: Woningaanpassingen (WMO) - bron: jaarverslagen

|             |   |
|-------------|---|
| <b>2014</b> | 1 |
| <b>2015</b> | 0 |
| <b>2016</b> | 2 |
| <b>2017</b> | 6 |

### 3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer

#### Woningkwaliteit

- Conditie en onderhoudstoestand gericht binnen de beleidslijnen schoon, heel, veilig, duurzaam en gangbaar.

Tabel 13: Onderhoudskosten – bron: jaarrekeningen

|                            | <b>2014</b> | <b>2015</b> | <b>2016</b> | <b>2017</b> |
|----------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Planmatig onderhoud        | €554.000    | €740.000    | €729.000    | €2.100.000* |
| Service/klachten-onderhoud | €257.000    | €293.000    | €351.000    | €394.000    |
| Mutatieonderhoud           | €39.000     | €47.000     | €55.000     | €56.000     |
| Totaal                     | €850.000    | €1.080.000  | €1.135.000  | €2.550.000  |

\* In 2017 loopt een project van energetische renovatie ( incl. zonnepanelen) van 150 gezinswoningen (51 woningen in 2017 opgeleverd)

Tabel 14: Onderhoudsuitgaven per woning – bron: jaarverslagen

|             |        |
|-------------|--------|
| <b>2014</b> | €567   |
| <b>2015</b> | €727   |
| <b>2016</b> | €768   |
| <b>2017</b> | €1.731 |

Voor 2004 heeft er bij ruim 500 woningen een grote renovatie plaats gevonden; sindsdien vindt slechts bij een incidentele woning een renovatie plaats. Vanaf 2013 wordt er gewerkt met vraag gestuurd binnenonderhoud: de huurder kan zelf aangeven of en wanneer hij binnenonderhoud nodig vindt. Per jaar is hiervoor een budget van 100.000 euro voor gereserveerd.

In 2014 is gestart met de implementatie van ketensamenwerking met 2 ketenpartners wat betreft dagelijks onderhoud (reparaties en mutaties) en vraag gestuurd binnenonderhoud.

In 2015 nieuw ondernemingsplan.

In 2016 heeft de renovatie plaats gevonden van 24 aanleunwoningen St. Joseph.

#### Kwaliteit dienstverlening

Tabel 15: KWH metingen klanttevredenheid – bron: Aedes Benchmark

|               | <b>2014</b> | <b>2015</b> | <b>2016</b> | <b>2017</b> | <b>norm</b> |
|---------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Contact       | -           | -           | 7,5         | 7,6         | 7           |
| Woning zoeken | -           | -           | 7,8         | 7,5         | 7           |
| Nieuwe woning | 7,7         | 8,3         | 7,8         | 7,2         | 7           |
| Reparaties    | 8,1         | 8,1         | 7,7         | 8,0         | 7           |
| Huur opzeggen | -           | 7,9         | 8,0         | 9,0         | 7           |
| Totaal        | -           | -           | 7,8         | 7,9         | 7           |

Tabel 16: KWH huurderslabel – bron: Aedes benchmark

| <b>Jaar</b> | <b>Gemiddeld label</b> | <b>Nieuwe huurder</b> | <b>Vertrekkende huurder</b> | <b>reparatie</b> |
|-------------|------------------------|-----------------------|-----------------------------|------------------|
| 2014        | C (6,8)                | C (6,7)               | B (7,4)                     | C (6,7)          |
| 2015        | B (7,7)                | A (8,2)               | A (7,7)                     | B (7,5)          |
| 2016        | B                      | A (8,2)               | A (8,0)                     | B (7,2)          |
| 2017        | A                      | B (7,7)               | A (8,4)                     | B (8,0)          |

\*A-score betekent een meer dan bovengemiddelde score tov collega-corporaties

\*B-score betekent een gemiddelde score

Tabel 17: Aantal klachten – bron: Jaarverslagen

| <b>Jaar</b> | <b>Bij directie</b> | <b>Bij regionale geschillencommissie</b> |
|-------------|---------------------|--|
| 2014        | 15                  | 0  |
| 2015        | 8                   | 0  |
| 2016        | 8                   | 0  |
| 2017        | 11                  | 0  |

\*Per 2014 is de Woningvereniging aangesloten bij de regionale geschillencommissie

## Geleverde prestaties op de prestatievelden 2014 – 2017

Tabel 18: Aedes benchmark bedrijfslasten – bron: jaarverslagen

| Jaar | Gem. bedrijfslasten per VHE | Referentie landelijk |
|------|-----------------------------|----------------------|
| 2014 | -                           | -                    |
| 2015 | € 714                       | € 925                |
| 2016 | € 759                       | € 899                |
| 2017 | € 861                       | € 856                |

\*Toenemende regelgeving vanaf 2016 heeft geleid tot extra inhuur van externe deskundigheden, en dus verhoging bedrijfskosten

### Energie en duurzaamheid

Tabel 19: Gemiddeld energielabel bezit corporatie – bron: jaarverslagen

|             |   |
|-------------|---|
| <b>2014</b> | C |
| <b>2015</b> | C |
| <b>2016</b> | C |
| <b>2017</b> | C |

Tabel 20: Energie labels gedurende de visitatieperiode – bron: jaarverslagen

|     | 2014 | 2017 |
|-----|------|------|
| A++ | -    | -    |
| A+  | -    | -    |
| A   | 5%   | 5%   |
| B   | 18%  | 18%  |
| C   | 65%  | 65%  |
| D   | 8%   | 8%   |
| E   | 4%   | 4%   |
| F   | 0%   | 0%   |
| G   | 0%   | 0%   |

Tabel 21: Aantal woningen met zonnepanelen – bron: jaarverslagen

|             |    |
|-------------|----|
| <b>2014</b> | 5  |
| <b>2015</b> | 24 |
| <b>2016</b> | 39 |
| <b>2017</b> | 52 |

#### Duurzaamheidsdoelstelling 2018:

95 % bezit groen label (min. C).

Vanwege haar financiële positie heeft de Woningvereniging de afgelopen 5 jaar beperkt kunnen investeren in energiebesparende maatregelen. Nu deze verbeterd is zal hierop ingezet gaan worden. Voor verduurzaming is ingezet op de plaatsing van zonnepanelen, in samenwerking met Zonnig Limburg. Per jaar is hiervoor een investeringsbedrag van 100.000 euro voor gereserveerd. Daarnaast zijn in het kader van verduurzaming jaarlijks bij planmatig onderhoud CV ketels vervangen en is vloer – spouwmuurisolatie aangebracht bij een aantal woningen.

In 2017 is gestart met een project van energetische renovatie ( incl. zonnepanelen) van 150 gezinswoningen (51 woningen in 2017 opgeleverd). NB. Eind 2018 gemiddeld B label behaald.

## 4. (Des)investeringen in vastgoed

### Ontwikkeling aantal verhuureenheden

Tabel 22: Ontwikkeling aantal verhuureenheden – bron: jaarverslagen

|                      | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 |
|----------------------|------|------|------|------|
| Nieuwbouw en aankoop | 0    | 0    | 0    | 0    |
| Sloop                | 0    | 0    | 0    | 0    |
| Verkoop uitpond      | 9    | 13   | 9    | 4    |

#### Actief verkoopbeleid:

ca 150 woningen (10% van het bezit) = gem 12-14 per jaar.

Voor zittende huurders een kortingsregeling (10%). Starters kunnen gebruik maken van de gemeentelijke startersregeling.

In 2016 is de vastgoedportefeuille herijkt en zijn de strategieën per complex vastgelegd.



## Geleverde prestaties op de prestatievelden 2014 – 2017

### Nieuwbouwprojecten in uitvoering resp. voorbereiding:

- Bredeweg fase 1: 8 goedkope woningen t.b.v. jongeren/ 1-2 persoonshuishoudens (in uitvoering)
- Bredeweg fase 2: onderzoek naar concept van 6/10 flexibele, tijdelijke woningen
- Carisplan (centrumplan Nederweert): plan voor appartementen voor 1-2 persoonshuishoudens
- Pilot voor splitsing 4 gezinswoningen naar 8 appartementen

## 5. Kwaliteit van wijken en buurten

### **Leefbaarheid**

De Woningvereniging ondersteunt activiteiten van huurders met een leefbaarheidsfonds.

Gedurende de visitatieperiode zijn de volgende activiteiten opgepakt:

- 2 Samen (moes)tuinen gerealiseerd met huurders en gemeente
- Deelname aan project Kerngezond samen met scholen en PSW en bewonerscommissies
- Deelname aan jaarlijkse rolstoelentocht met zorg- en welzijnsorganisaties
- Diverse kleine investeringen in ontmoetingsplekken bij diverse complexen
- Kleine kernenbeleid in samenwerking met de dorpsraden
- Overleg herinvulling terrein De Bengelen
- Deelname operationele werkgroep inbraakpreventie/veiligheid
- Burendag 2015; gezamenlijke aanpak opschonen en herinrichting tuinen bij 2 complexen

*Tabel 23: Investerings in leefbaarheid uit leefbaarheidsfonds – bron: jaarverslagen*

| Jaar | Omvang fonds | uitgaven | Aantal gehonoreerde aanvragen |
|------|--------------|----------|-------------------------------|
| 2014 | €21.780      | €8.454   | 9                             |
| 2015 | €21.645      | €19.680  | 10                            |
| 2016 | €21.450      | €7.857   | 13                            |
| 2017 | €21.330      | €8.948   | 10                            |

### **Bewonersbetrokkenheid**

De achterban betreft het huurdersplatform, de (5) bewonerscommissies en de ledenvergadering. Er is een website en 2x per jaar een bewonersblad.

Het huurdersplatform is op basis van een samenwerkingsovereenkomst. De bewonerscommissies zijn alle gekoppeld aan seniorencomplexen.

#### Overleg huurdersplatform met bewonerscommissies en bestuur:

In 2014: 2x overleg met de bewonerscommissies en 3x met het bestuur

In 2015: 2x overleg met bewonerscommissies en 3x met bestuur

In 2016: 1x overleg met de bewonerscommissies en 2x met het bestuur

In 2017: 1x daarna niet van toepassing doordat huurdersplatform is opgehouden te bestaan

#### Ledenvergadering:

In 2014: 2 x ledenvergadering, wv 1 over thematische onderwerpen.

In 2015: idem

In 2016: idem (thema: uitwerking van de Woningwet)

In 2017: idem (thema: investeringsagenda en invulling huurdersoverleg)

In 2015 gestart met digitaal klantenpanel. Thema's in 2017: verbetering dienstverlening en nieuwbouw jongeren.

### **Aanpak overlast**

Wv. Nederweert heeft een actieve aanpak (buren)overlast; eventueel via vangnetoverleg (gem. 25 casussen p.j.).

*Tabel 24: Aantal overlast dossiers – bron: jaarverslagen*

|             |    |
|-------------|----|
| <b>2014</b> | 34 |
| <b>2015</b> | 34 |
| <b>2016</b> | 44 |
| <b>2017</b> | 44 |

*Tabel 25: Buurtbemiddeling – bron: jaarverslagen*

|             |    |
|-------------|----|
| <b>2014</b> | 17 |
| <b>2015</b> | 12 |
| <b>2016</b> | 12 |
| <b>2017</b> | 27 |

Gedurende de hele visitatieperiode zijn er geen huisuitzettingen.

## Geleverde prestaties op de prestatievelden 2014 – 2017

### 6. Overige/andere prestaties

#### Samenwerkingen:

- Belangrijkste stakeholders zijn de gemeente Nederweert, de zorg- en welzijnsorganisaties en de 2 collega-corporaties Wonen Limburg en Wonen Zuid.
- Samenwerking met Land van Horne op het terrein van de ouderenzorg in Nederweert.
- Op het terrein van project- en gebiedsontwikkeling is collega-corporatie Wonen Limburg sparringpartner; oa centrumplan Nederweert.
- Wv. Nederweert is actief deelnemer in het samenwerkingsverband van DOMAAS (20 kleine Limburgse corporaties), m.n. op het terrein van gezamenlijke inkoop en invoering Woningwet.
- Wv. Nederweert neemt deel aan de regionale overlegtafel Midden Limburg (7 gemeenten, 6 corporaties en de betrokken huurdersorganisaties), oa gezamenlijk regionale structuurvisie Wonen, Zorg en Woonomgeving opgesteld. In 2016 zijn op basis hiervan regionale prestatieafspraken gemaakt. In 2017 verdere uitwerkingen.
- In 2016 en 2017 ook lokale prestatieafspraken gemaakt met gemeente Nederweert, collega-corporatie Wonen Limburg en het huurdersplatform
- Wv. Nederweert neemt deel aan project Zonnig Limburg.

#### Evaluatie en actualisatie prestatieafspraken:

In najaar 2014 heeft evaluatie en actualisatie van de prestatieafspraken uit 2012 plaats gevonden. Andere jaren idem.

Er is 2 x per jaar bestuurlijk overleg en per kwartaal ambtelijk over de monitoring van de afspraken.

#### Welzijn en zorg:

Op het terrein van welzijn en zorg is er structureel:

- Vangnetoverleg
- WMO-beleid: deelname WMO-platform
- Project buurtbemiddeling
- Huisvesting statushouders
- Deelname ketenoverleg Nederweert
- Herbestemming pand bibliotheek

#### Ondernemingsplan 2016/herijking vastgoedportefeuille:

- Focus op toenemende vraag jongeren en één-persoonshuishoudens
- Behoud aantal woningen in de betaalbare voorraad (1e aftoppingsgrens)
- Sturen op kostendekkende exploitatie. Verkoopvoorraad aanpassen aan gewenste investeringen op middellange termijn.
- Investeringsduurzaamheid slim koppelen aan meerjaren- en planmatig onderhoud

De ambities, samengevat voor Nederweert komende 10 jaar:

- Uitbreidingspotentieel van 400 tot 520 woningen
- Samenhangend, divers pakket wonen – zorg
- Leefbaarheid / voorzieningen kleine kernen

#### Samenwerking met collega-corporaties:

In 2016 is gestart met onderzoek naar de meerwaarde van en vormen van samenwerking met Domus en St. Joseph onder de naam NeXus. In 2017 heeft dit geleid tot:

- Afstemming primaire werkprocessen
- Gezamenlijke inkoop
- Afstemming bedrijfsvoering en controle
- Risicomanagement
- Governance

Het samenwerkingsproces kenmerkt zich door een organische werkwijze, waarbij in relatie tot de praktijk een aantal thema's worden uitgewerkt.

## Bijlage 6 Meetschaal

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

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

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

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

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

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



### MAATSCHAPPELIJKE VISITATIE 2014 -2017 WONINGVERENIGING NEDERWEERT

#### POSITION PAPER februari 2019

#### Inleiding

Woningvereniging Nederweert is de lokale sociale huisvester in Nederweert. We staan voor betaalbaar wonen in een prettige en veilige woon – en leefomgeving. We zijn er voor alle mensen die een thuis nodig hebben en die dat niet zelf op de vrije markt kunnen of willen regelen.

Met een aanbod van zo'n 1500 woningen bedienen we de lokale markt goed. We zijn er trots op dat we een vereniging zijn, met ongeveer 110 leden, waarvan zo'n 60 huurders lid zijn. We zien de vereniging bij uitstek als een maatschappelijk orgaan: van en voor Nederweert, waaraan we verantwoording dienen af te leggen. De woningwet heeft de vereniging meer bevoegdheden toegekend, waardoor de leden ook formeel meer status hebben gekregen. Samen met huurders, gemeente en andere partijen werken we aan het behouden en versterken van het woon – en leefklimaat in Nederweert.

#### Kernwaarden: Ons DNA

In ons werk staat de een mensgerichte benadering en vraag voorop: wat vraagt de huurder, de bewoner, de gemeente, organisatie maar ook welke vragen hebben wij en hoe komen we samen tot het beste, betaalbare aanbod en dus gezamenlijke resultaat. We doen dat graag pragmatisch, waarbij we liever uitgaan van "in de geest van de wet" werkwijze in plaats van het systeem leidend te laten zijn. Samenwerking, medeverantwoordelijkheid en resultaatgericht zijn verder belangrijke waarden in het DNA van onze organisatie, dat samen met de medewerkers in 2016 is opgesteld.

#### Woningvereniging Nederweert: Onze opgaven

#### Ondernemingsplan 2016-2020: Een nieuw perspectief op klant en kwaliteit

Lopende deze visitatieperiode is ons 2<sup>de</sup> ondernemingsplan in 2015 opgesteld. Daarbij zijn de trends uit de woningmarkt en de ontwikkeling van de vraag van doelgroepen in Nederweert gezet naast de nieuwe kaders en regelgeving vanuit de Woningwet. In dit ondernemingsplan staan 5 thema's centraal, die de basis vormen voor ons dagelijks beheer, onze investeringsplannen, bedrijfsvoering en governance. De thema's zijn vertaald in jaarplannen en hebben tot 2018 geleid tot de volgende resultaten:

## 1. Ons woningaanbod: Meer differentiatie en gefaseerde transformatie

Onze woningvoorraad bestaat voor bijna 50% uit ééngezinswoningen, ruim 30% uit seniorenwoningen en dik 10% wordt verhuurd aan begeleid wonen/wonen met zorg. Er is tot 2011 veel geïnvesteerd in nieuwbouw van levensloopbestendige woningen, anticiperend op de steeds groter wordende groep senioren. De kwaliteit van onze woningen is zodanig hoog, dat zelfs met een gemiddelde aftopping van de huur op 70% maximaal redelijke huur, de grenzen van betaalbaarheid in het geding dreigen te komen. Daarom hebben we in 2017 bewust gekozen voor een gematigd huurbeleid, waardoor het grootste deel van onze woningen ( 90% ) beschikbaar kan blijven voor de primaire doelgroep.

Anticiperend op de vraag van jongeren en de trend naar steeds meer 1-2 persoonshuishoudens passen we onze vastgoedportefeuille geleidelijk aan. Grote eengezinswoningen worden deels gefaseerd verkocht en we voegen beperkt compacte, duurzame woningen toe, zoals de 8 compacte nieuwbouwwoningen aan de Bredeweg. De dure appartementen op het Aerthijsplein, een risicovol complex voor toekomstige verhuur, zijn de afgelopen jaren de verkoop ingegaan en bijna allemaal verkocht.

Afgelopen periode hebben we 24 aanleunwoningen, grenzend aan het verpleegtehuis St. Joseph, in pandig gerenoveerd en aangepast tot zorgwoningen, geschikt voor intensieve verpleegkundige zorg aan huis. Op vraag van PSW zijn de 5 zorgwoningen, verhuurd ten behoeve van zwaar mindervalide bewoners, omgebouwd naar een ruimte voor dagbesteding voor cliënten van PSW. Daarmee dragen we bij aan voorzieningen voor bijzondere doelgroepen in Nederweert.

### Realisatie:

- 2016: Revitalisering 24 aanleunwoningen naar zorgwoningen voor verpleegkundige zorg thuis.
- 2017: Bouw 8 compacte, duurzame woningen aan de Bredeweg- fase I; verhuurd per 1 juni 2018.
- 2017/2018: Onderzoek en voorstellen splitsing gezinswoningen in 2 appartementen; uitvoering 2019.
- 2014 t/m 2017: verkoop van 116 eengezinswoningen, waarvan 42 aan zittende huurders. Verkoop 7 niet DAEB appartementen Aerthijsplein (nog 3 verhuurd)
- Transformatie 5 zorgwoningen naar activiteitencentrum voor PSW; oplevering 2018.
- Vernieuwing website met digitale mogelijkheden voor huurder voor inschrijving, volgen reacties op woningen en indienen reparatieverzoeken.

In 2018 wordt gestart met de voorbereiding voor de nieuwbouw van maximaal 24 appartementen in het Carisplan. Daarnaast wordt gekeken naar de toekomstige invulling van onze grondpositie op de Bredeweg, fase II.

## 2. Ons onderhoud: Vraaggestuurd, maatwerk en verduurzaming.

In ons onderhoud wordt de individuele vraag van huurders steeds meer leidend. Zo krijgt iedereen de mogelijkheid van zijn/haar woning een eigen paleisje te maken. Voor de buitenschil en energetische maatregelen kiezen we deels ook voor een projectmatige aanpak, als het om complexgewijze aanpak gaat. Bij de grote onderhoudswerkzaamheden en het dagelijks onderhoud gaan we steeds meer toe naar ketensamenwerking, met Resultaat Gerichte Samenwerkingsafspraken (RGS).

*Vraaggestuurd binnen onderhoud:* We zien dat in de loop van de jaren steeds meer huurders hiervan gebruik maken. Voor het dagelijks onderhoud heeft de ketensamenwerking met de 2 aannemers geleid tot een klantgerichte afhandeling van reparatieverzoeken en mutaties. De hoge klanttevredenheidscijfers van afgelopen jaren onderbouwen dit.

*Planmatig onderhoud:* Binnen het planmatig onderhoud vormen schilderwerk en onderhoud cv's de grote posten. We willen toe naar RGS-contracten. Daarmee realiseren we dat we in meerjarenperspectief zowel de kwaliteit waarborgen en financieel gezien minder risico gaan lopen. De voorbereidingen voor het schilderwerk zijn afgerond en worden in 2019 geïmplementeerd evenals het RGS-contract voor onderhoud/vervanging c.v.'s.

*Verduurzaming:* Qua verduurzaming hebben we vooral gekeken naar mogelijkheden, om de energielasten voor huurders te verlagen. De samenwerking met 9 collega corporaties in Zonnig Limburg heeft geleid tot het plaatsen van zonnepanelen op een deel van onze woningen, waarmee we ook komende jaren zullen doorgaan. Op basis van onze complexbeheerplannen bekijken we op welke wijze we hoe we een verduurzamingsslag kunnen maken, waarbij betaalbaarheid voor de huurder, balans in onze financiële continuïteit en samenwerking met andere partijen randvoorwaarden zijn. Voor onze gehele woningvoorraad is het gemiddelde energielabel nu een B-label ( 31-12-2018).

## 3. Huurderskracht en naoberschap

*Faciliteren en ondersteunen:* We vinden het belangrijk dat huurders en bewoners zich medeverantwoordelijk voelen voor hun directe woon- en leefomgeving. We zien dat huurdersbetrokkenheid alleen werkt als het dichtbij de mensen staat en om concrete zaken gaat. Beleidszaken en vergaderen is niet de manier, waarmee we onze huurders kunnen bereiken. Samen met de leden van onze vereniging, de gemeente en de dorpsraden werken we aan het versterken van naoberschap.

We ondersteunen huurders daarin zowel financieel (leefbaarheidsfonds) als met inzet van onze medewerkers. Vanuit bewonersinitiatieven, waarin met andere partijen wordt samengewerkt, zijn afgelopen jaren mooie dingen gerealiseerd. Ook de 5 bewonerscommissies in de verschillende seniorencomplexen worden met dit leefbaarheidsfonds ondersteund.

*De meerwaarde van een vereniging:* De woningvereniging bestaat inmiddels 49 jaar en heeft een stabiel ledenbestand. Zo'n 40 à 50 leden bezoeken onze ledenvergaderingen, die 2 maal per jaar worden gehouden. De Woningwet heeft de vereniging meer bevoegdheden gegeven en dit biedt mogelijkheden om te zoeken naar een eigentijdse invulling voor huurdersparticipatie, zeker nu er sinds 2017 formeel geen Huurdersplatform meer actief is voor Nederweert. Samen met enkele huurders binnen de vereniging wordt hier sinds medio 2017 aan gewerkt. Daarbij ligt de focus van de initiatiefnemers vooral op concrete zaken, die huurders in complexen en kernen bezighouden en minder op formele overlegstructuren. Door op onze ledenvergaderingen uitgebreid stil te staan bij onze plannen, activiteiten en begroting organiseren we op die manier de legitimatie van onze huurders voor ons beleid. Daarnaast experimenteren we met klantenpanels, interviews met huurders en gaan we met actuele thema's steeds meer tussentijds naar huurders toe.

#### **4. Organisatie & Governance: focus op samenwerking**

*Oog voor ieders mogelijkheden:* Vanuit onze kernwaarden werken we ook binnen de organisatie met elkaar samen. We gaan liever uit van de dingen, waar medewerkers goed in zijn, dan van strikte functiescheidingen en takenpakketten. Oog voor de individuele mogelijkheden, gekoppeld aan te bereiken resultaten, maakt dat we samen veel werk kunnen verzetten. We zijn ons ervan bewust dat de maatschappelijke context en de veranderingen op diverse terreinen van invloed zijn op ons werk en we stimuleren onze medewerkers dan ook om zich te blijven ontwikkelen. Op basis van onze jaarplannen wordt in een jaarlijkse cyclus van 3 gesprekken naast teamafspraken, individuele gesprekken gevoerd waarbij de voortgang en ontwikkeling wordt besproken. Onze cultuur is dat we fouten mogen maken, waarvan we kunnen leren en zo weer een stapje verder komen.

*Organisatie in beweging:* In 2017 hebben een aantal medewerkers gebruik gemaakt van een individueel coachingstraject via Flow met als doel hun ambities in beeld te brengen. Op basis van deze persoonlijke ontwikkelplannen hebben er aanpassingen plaatsgevonden in de organisatie en taken van medewerkers. Daarnaast zijn met 2 medewerkers afspraken gemaakt over vervroegde pensionering en vooruitlopend daarop zijn 2 nieuwe collega's aangenomen voor financial control en vastgoedbeheer. Eind 2016 is gestart met de samenwerking met Domus en St. Joseph, waarbij we bewust hebben gekozen voor een organisch proces van onderaf. Welke zaken vinden medewerkers belangrijk in de samenwerking: waar zien zij kansen en wat willen en kunnen zij oppakken.

Alle zaken samen hebben ertoe geleid dat we een zelfbewuste organisatie zijn geworden, met collega's die trots zijn op hun werk en waarin we elkaar aanvullen en versterken. We hebben meer oog voor de kracht en competenties van elkaar. Daar waar kennis en vaardigheden ontbreken of om verdere ontwikkeling vragen kiezen we voor individuele dan wel gezamenlijke trainingen, vaker in samenwerking met de collega's van neXus.



## ***Samenwerking neXus***

In het najaar van 2016 hebben we ervoor gekozen om samen met onze collega corporaties Domus (Roermond) en St. Joseph (Stramproy) een verkenning te starten naar mogelijke samenwerking. We hebben een gezamenlijk belang om onze bedrijfsvoering zo efficiënt en betaalbaar mogelijk te houden; de kwetsbaarheid van de kleinere organisatie te beperken en te komen tot nieuwe producten en diensten ten behoeve van de huurders in ons werkgebied. We hebben daarbij bewust gekozen voor een organisch proces, van onderaf uit de organisaties. Na een verkenningsperiode in 2017 zijn we in 2018 aan de slag gegaan met een gezamenlijk jaarplan.

## ***Netwerk met diverse partijen lokaal en regionaal***

We hebben lokaal en regionaal een goed netwerk en korte lijnen met de verschillende stakeholders. Het lokale vangnetoverleg met diverse partners zorgt voor een goede afstemming op het snijvlak van wonen, zorg en welzijn. In 2016 is samen met de gemeente en diverse welzijns- en zorgpartijen een start gemaakt om 1 loket wonen-zorg en welzijn in Nederweert te realiseren. Na het ondertekenen van de intentieovereenkomst hiervoor in ..... heeft het proces stilgelegen. Inmiddels heeft de gemeente besloten om dit in 2019 weer op te pakken. Voor het onderhoud werken we al ruim 5 jaar samen met 2 regionale ketenpartners. Regionaal participeren we in het bestuurlijk overleg Midden-Limburg, waarin de betrokken 6 gemeentes, 7 corporaties en de huurdersplatforms gezamenlijke prestatieafspraken hebben gemaakt, gekoppeld aan de woonvisie.

## ***Governance***

Na een periode, waarin regelmatig wisselingen hebben plaatsgevonden in onze RvC hebben we vanaf medio 2016 met de invulling van de vacatures stapsgewijs een verdere doorontwikkeling gemaakt. Op basis van ons ondernemingsplan worden er jaarlijks jaarplannen gemaakt, die zowel financieel als inhoudelijk per kwartaal worden gevolgd en besproken met de auditcommissie en de Raad van Commissarissen. De financiële meerjarenplanning, het investeringsstatuut en het treasury statuut bieden het gewenste toetsingskader. Het samenspel tussen Raad van Commissarissen en bestuurder verloopt positief; een kritische sparringpartner die op een professionele manier de vinger aan de pols houdt.

## **5. Financiële continuïteit: balans blijven zoeken tussen ambities en betaalbaarheid**

Onze focus op het uitvoeren van onze kerntaken heeft in 2016 geleid tot het afstoten van het Energiebedrijf Nederweert en de verkoop van de WIF certificaten. Weliswaar leidden beiden tot een afwaardering op onze resultatenrekening in 2016, maar daarmee zijn toekomstige risico's ook geëlimineerd.

Onze leningenportefeuille drukt komende jaren nog behoorlijk op onze kasstromen. Daarnaast zijn we per jaar 3 maanden huurinkomsten kwijt aan de betaling van de verhuurdersheffing en de saneringsheffing, waardoor onze bestedingsruimte flink beperkt is. Door een positief verkoopbeleid bouwen we een financiële buffer op, waardoor we de afgelopen jaren al hebben geïnvesteerd in de transformatie en verduurzaming van onze portefeuille, Ons huurbeleid is aangepast binnen de mogelijkheden van het Sociaal huurakkoord . We passen een gedifferentieerde huurverhoging toe, zodat we stapsgewijs kunnen toegroeien naar een gemiddelde maximale huur van 70%. Daarbij blijft 90% van onze woningvoorraad qua huurprijs passen binnen de aftoppingsgrenzen van de huurtoeslag.

*Rijksbeleid beperkt de mogelijkheden:* Afgelopen jaren hebben we, dankzij een strakke sturing op onze financiën en bewuste keuzes in onze investeringen onze volkshuisvestelijke ambities kunnen waarmaken. Helaas maken met name de financiële gevolgen vanuit de Woningwet en de verschillende belastingmaatregelen het ook voor onze corporatie moeilijker om gewenste investeringen komende jaren vol te kunnen houden. We zouden graag zien dat vanuit het Rijk de verhuurderheffing (jaarlijks voor de woningvereniging een bedrag van gemiddeld 1.2 mln.) gekoppeld wordt aan te leveren prestaties, die lokaal worden vastgelegd in de prestatieafspraken.

### **Onze ambities voor de komende periode.**

We hebben onze ambities voor de komende jaren (2019 -2022) weer vastgelegd in een recente update van ons Ondernemingsplan en in de jaarlijkse afspraken met onze vereniging en de gemeente.

We focussen daarbij op de volgende thema's:

- **Wonen:** naar een toekomstbestendige vastgoedportefeuille
  - *Meer woningen voor kleinere huishoudens*
  - Ontwikkeling Carisplan (24 appartementen)
  - Planuitwerking Bredeweg- fase 2 (18 woningen)
  - Splitsing eengezinswoningen (10) naar 20 studio's
  - Gerichte verkoop eengezinswoningen
  - *Betaalbaar en duurzaam*
  - Huurbeleid: betaalbaarheid als uitgangspunt.
  
- **Klant:** balans in klantenbestand
  - Instroom jongere huishoudens bevorderen
  - Doorstroom senioren stimuleren
  - Differentiatie huurprijzen/instroom secundaire doelgroep.

- **Onderhoud:** individuele vraag steeds meer leidend
  - Uitbreiding onderhoudspakket met individuele keuzemogelijkheden
  - Moderniseren ZAVbeleid (zelf aangebrachte voorzieningen).
  
- **Verduurzaming:** anticyclisch verduurzamen
  - Uitwerking duurzaamheidsvisie in samenwerking met huurders, lokale partijen en de gemeente Nederweert.
  - Energiebesparende maatregelen slim combineren met groot onderhoud.
  - Voortzetting plaatsing zonnepanelen in relatie tot betaalbare woonlasten.
  
- **Huurdersparticipatie & Naoberschap:** met en voor Nederweert
  - Samenwerking met leefbaarheidsregisseurs gemeente en dorpsraden versterken.
  - Vereniging 2.0: Binnen de vereniging de huurdersparticipatie versterken
  - 1 loketfunctie Wonen – Welzijn en zorg samen met gemeente en diverse organisaties.
  -
  
- **Organisatie & Governance**
  - Samenwerking neXus: naar een toekomstgerichte samenwerking.