

Visitatierapport
Woningbouwvereniging Poortugaal
2015 - 2018





Visitatierapport
Woningbouwvereniging Poortugaal
2015 - 2018



Bennekom, 20 augustus 2019

Colofon

Raeflex

Kierkamperweg 17B

6721 TE Bennekom

secretariaat@raeflex.nl

www.raeflex.nl

Visitatiecommissie

De heer H.D. Albeda | voorzitter

De heer J.A.J. Verheijen | algemeen commissielid

De heer drs. G.J. Latijnhouwers | 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 constateren we dat visitatie een grotere rol gaat spelen in de toezichtinstrumenten die er voor woningcorporaties bestaan.

Raeflex wil 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 mogelijkheden om toekomstgerichte aanbevelingen mee te geven en binnen de visitatiemethodiek maatwerk te leveren.

Met veel genoegen leveren wij dit rapport op dat uitgaat van de visitatiemethodiek 6.0. Wij feliciteren Woningbouwvereniging Poortugaal met het behaalde resultaat en hopen dat het rapport aanknopingspunten biedt voor de eigen verbeteragenda. Ten slotte hopen wij dat ook de belanghebbenden van Woningbouwvereniging Poortugaal zich herkennen in het rapport en kritische sparring partners blijven voor de corporatie.

Bij deze wil Raeflex iedereen die heeft bijgedragen aan deze visitatie en het visitatierapport hartelijk danken!

Directie Raeflex

Inhoud

| | |
|---|-----------|
| Voorwoord | 3 |
| Inhoud | 5 |
| Deel 1 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort | 7 |
| A Recensie Woningbouwvereniging Poortugaal | 9 |
| B Scorekaart Woningbouwvereniging Poortugaal | 17 |
| C Scorekaart in beeld Woningbouwvereniging Poortugaal | 19 |
| D Samenvatting in beeld Woningbouwvereniging Poortugaal | 21 |
| E Reactie Woningbouwvereniging Poortugaal | 23 |
| Deel 2 Toelichting op de beoordelingen, per perspectief | 25 |
| 1 Visitatie bij Woningbouwvereniging Poortugaal | 27 |
| 1.1 Schets Woningbouwvereniging Poortugaal | 27 |
| 1.2 Werkgebied Woningbouwvereniging Poortugaal | 28 |
| 2 Prestatieafspraken van het lokale netwerk en overige lokale afspraken | 31 |
| 2.1 Beschrijving prestatieafspraken en thema's | 31 |
| 2.2 Beschouwing over kwaliteit en proces prestatieafspraken..... | 35 |
| 3 Presteren naar Opgaven en Ambities..... | 37 |
| 3.1 Oordeel over de prestaties op thema's uit de prestatieafspraken | 37 |
| 3.2 Oordeel over de ambities in relatie tot de opgaven..... | 40 |
| 4 Presteren volgens Belanghebbenden..... | 43 |
| 4.1 De belanghebbenden van Woningbouwvereniging Poortugaal | 43 |
| 4.2 Oordeel van belanghebbenden over maatschappelijke prestaties..... | 44 |
| 4.3 Verbeterpunten van belanghebbenden | 46 |
| 5 Presteren naar Vermogen | 49 |
| 5.1 Beoordeling van de vermogensinzet van Woningbouwvereniging Poortugaal .. | 49 |
| 6 Governance van maatschappelijk presteren | 53 |
| 6.1 Oordeel over de strategievorming en prestatiesturing..... | 53 |
| 6.2 Oordeel over de maatschappelijke rol van de RvC..... | 54 |
| 6.3 Oordeel over de externe legitimering en openbare verantwoording..... | 55 |
| Deel 3 Bijlagen bij het rapport | 57 |
| Bijlage 1 Onafhankelijkheidsverklaringen | 59 |
| Bijlage 2 Curricula vitae..... | 61 |
| Bijlage 3 Bronnenlijst | 67 |
| Bijlage 4 Lijst geïnterviewde personen | 69 |
| Bijlage 5 Position paper | 71 |
| Bijlage 6 Fact sheet prestaties en prestatiebeoordelingen..... | 75 |
| Bijlage 7 Meetschaal..... | 87 |

Deel 1

Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort



A Recensie Woningbouwvereniging Poortugaal

Terugblik op visitatie 2011-2014

Een betrokken en benaderbare corporatie, zo typeerde de visitatiecommissie Woningbouwvereniging Poortugaal tijdens de visitatie in 2015.

Met haar kracht in de dagelijkse operatie, de uitvoering van beheertaken, korte lijnen, dagelijkse contacten met huurders en lokale partners. Hier zat ook de professionaliteit: medewerkers zijn vooral doeners, die er eer in stellen snel en adequaat problemen op te lossen.

De sterke focus op het dorp Poortugaal maakte deze betrokkenheid mogelijk, maar had ook een keerzijde: de volkshuisvestelijke verantwoordelijkheid voor het huisvesten van woningzoekenden uit de hele regio verdraagt zich moeilijk met de loyaliteit naar het eigen dorp en zijn bewoners. De commissie raadde de corporatie aan zich hierin pro-actiever op te stellen, in plaats van achteraf de hieruit voortvloeiende problemen op te lossen.

De belanghebbenden waren in zijn algemeenheid tevreden over de maatschappelijke prestaties, de relatie, de wijze van communiceren en de mate van invloed op het beleid van de corporatie.

De governance was verbeterd ten opzichte van de vorige periode, maar miste nog het SMART formuleren van doelstellingen in combinatie met het evalueren van de prestaties. Bij het financiële beleid en de bedrijfsvoering waren flinke stappen gezet, maar dat had nog onvoldoende geleid tot een uitwerking in diverse rapportages en sturingsdocumenten. De corporatie was financieel gezonder geworden maar nog niet op orde. Zo diende er werk gemaakt te worden van een goede borging van de financiële kengetallen in de rapportages. En de kasstroomontwikkeling moest nog een duidelijke plaats krijgen binnen de afwegingskaders.

De commissie gaf in de beleidsagenda aanbevelingen om deze aspecten te verbeteren en tevens kritisch te kijken naar de toekomst van de eigen organisatie; te zorgen voor adequaat opdrachtgeverschap en risicomangement; beleid te ontwikkelen op de woningaanpassing voor ouderen; en strakker te sturen op het bereiken van de landelijk afgesproken energieprestaties.

Profiel corporatie visitatie 2015-2018

Volkshuisvestelijke opgave

De corporatie stond en staat voor de opgave om zowel de doelgroep van Albrandswaard als die van de regio Rotterdam te bedienen. Daarbij wordt expliciet gekozen voor een woningtype (vooral eengezinswoningen) en een woonmilieu (dorps), dat schaars is in de regio Zuidrand en specifiek voor Woningbouwvereniging Poortugaal. Met het uitbrengen van het nieuwe Koersplan 2017-2020 in 2016 speelt de corporatie actief in op deze opgaven en heeft daarbij beleidsmatig een forse stap gemaakt. Het Koersplan geeft op een gedegen en goed onderbouwde wijze inzicht in de ambities van de corporatie en de vertaling daarvan in speerpunten en concrete acties. Ook het strategisch voorraadbeleid is daarop aangepast. De ambities en speerpunten van het Koersplan zijn verankerd in de hele organisatie en zijn maatgevend voor het handelen in de organisatie.

Midden in de lokale gemeenschap

De corporatie vervult haar rol als sociale volkshuisvester in de gemeente Albrandswaard met verve. Ze is 'de corporatie' van de kern Poortugaal en is zeer betrokken bij het wel en wee van de bewoners van de kern. Ze kent haar huurders en de huurders kennen de corporatie. Ze is zeer toegankelijk en ook de belanghouders van de corporatie zijn zeer positief. De corporatie is betrouwbaar (doet wat ze zegt en zegt wat ze doet).

In dit verband spreekt de opmerking van de Klankbordgroep van huurders boekdelen: 'blijf zoals je bent; het is onze vereniging!'.
Ondanks de grote betrokkenheid op de kern Poortugaal vervult de corporatie ook haar rol in de gemeente Albrandswaard en de regio Rotterdam. De gemeente en de andere corporaties zijn zeer te spreken over de goede samenwerking binnen de gemeente en binnen de regio. De corporatie neemt expliciet haar aandeel in de regionale opgave.

Kleinschalig, laagdrempelig en lokaal en regionaal betrokken.

Dat is hoe de corporatie zich portretteert. Dit wordt door de belanghebbenden onderschreven. De corporatie wordt gekarakteriseerd als erg toegankelijk en snel kunnen schakelen. Stabiel, betrouwbaar en met korte lijnen. Erg op samenwerking gericht met een open, duidelijke en responsieve houding. In een veranderende samenleving veranderen echter ook de stakeholders. Huurders worden ouder, hebben meer zorg nodig, hebben een meer diverse achtergrond, willen meer inbreng. Maar ook komen er andere stakeholders, die de belangen van andere doelgroepen behartigen zoals andere samenlevingsvormen of ideële doelgroepen. Het is nodig hier oog voor te hebben en daarop te anticiperen.

De corporatie onderschrijft dit.

Binnen de kern Poortugaal is de corporatie echt lokaal betrokken en verankerd en volledig maatschappelijk gelegitimeerd.

'Doen' is het motto

De corporatie is van nature erg op handelen gericht, een echte doe-corporatie, met een zekere mate van voorzichtigheid en risicomijding. Ze is zich hier goed van bewust en zoekt daarom naar meer creativiteit en lef.

De prestatieafspraken met de gemeente en de andere corporaties hebben ertoe geleid dat ze ook nadrukkelijker meer omgevingsbewust aan het worden is en de beleidsvorming nadrukkelijker op de agenda plaatst. Meer van beheer naar ontwikkeling. Dit betekent ook meer gaan samenwerken met andere partijen, flexibeler worden in je houding en handelen en anderen in beweging zien te krijgen (en niet alles zelf doen).

Lerende en betrokken organisatie

De corporatie heeft de afgelopen jaren daadwerkelijk werk gemaakt van de aanbevelingen van de vorige visitatie. Er is nadrukkelijk geïnvesteerd in de (kwalitatieve en kwantitatieve omvang van de) organisatie en de medewerkers.

De efficiëntie is verbeterd in combinatie met het beschrijven van alle werkprocessen en het zorgen voor achtervang. De slagkracht is verbeterd. Erg opvallend is de hoge mate van betrokkenheid en trots van het personeel op de eigen organisatie (wij-gevoel).

Governance aanmerkelijk verbeterd

De governance is op orde gebracht. Monitoring en verantwoording en ook het risicomanagement is goed ontwikkeld. Stond de corporatie vroeger te boek als behoudend en risicomijdend, ze heeft zich ontwikkeld tot een steeds meer creatieve en ondernemende organisatie, hetgeen leidt tot betere afwegingen.

Huurdersvertegenwoordiging

De corporatie is nog een echte vereniging, waarin alle huurders tevens lid zijn van de vereniging. En als zodanig stemrecht hebben in de Algemene Vergadering, het hoogste orgaan van de vereniging, waarin de belangrijkste zaken van de vereniging besproken en zo nodig besloten worden. Het adviesrecht heeft ze gemandateerd aan de Klankbordgroep van huurders. De Klankbordgroep wordt door het bestuur geraadpleegd over alle relevante besluiten en omgekeerd brengen de leden van de klankbordgroep zaken van de bewoners in. De Klankbordgroep wil echter niet de status van formeel huurdersoverlegorgaan hebben, hoewel het bestuur dat al verschillende malen geprobeerd heeft.

Resultaten visitatie 2015-2018

De visitatiecommissie is van oordeel dat de corporatie de afgelopen jaren maatschappelijk naar behoren heeft gepresteerd. Haar maatschappelijke partners in het lokale netwerk zijn heel positief over de prestaties van en de relatie met de corporatie; een duidelijk teken dat de corporatie zich goed bewust is van wat er leeft en wat er nodig is in de lokale context van het dorp.

De commissie stelt tevens vast dat de verbeterpunten uit de vorige visitatie voortvarend ter hand zijn genomen en voor het merendeel tot uitvoering gebracht. (Dit geldt in mindere mate voor de aanbeveling met betrekking tot het beleid maken op het terrein van woningaanpassing voor ouderen).

Zoals in de position paper aangegeven, staat de corporatie inderdaad voor haar missie van "zorgen voor goede en betaalbare huisvesting in een dorpse setting voor huishoudens die daar zelf niet in kunnen voorzien".

Invulling prestatieafspraken en eigen ambities goeddeels op schema

De huisvesting van de doelgroep heeft binnen de verordening woonruimtebemiddeling regio Rotterdam plaats gevonden en tevens is via lokaal maatwerk invulling gegeven aan de wens om de slaagkansen van lokaal woningzoekenden te vergroten. De huisvesting van statushouders is conform opgave ingevuld. Huurachterstanden zijn beperkt en van huisuitzettingen is geen sprake geweest.

De opgave voor bijzondere doelgroepen zal de komende jaren als gevolg van de vergrijzing en de extramuralisering steeds manifester worden. Levensloopbestendig maken van de voorraad en stimuleren van de doorstroming zijn 'de' opgaven voor de corporatie de komende jaren.

Onderhoud en verbetering van de voorraad hebben de afgelopen jaren veel aandacht gehad. De verduurzaming van de voorraad is achter gebleven en behoeft intensivering. De dienstverlening van de corporatie wordt als zeer goed beoordeeld.

Nieuwbouw is de afgelopen jaren achterwege gebleven in verband met gebrek aan bouwmogelijkheden, alhoewel hiertoe wel de nodige inspanningen zijn verricht.

Inmiddels wordt hard gewerkt aan de planvorming van de herstructurering van de Schutskooiwijk met aanpalende bouwlocatie.

De inzet op leefbaarheid en veiligheid wordt allerwegen als positief beoordeeld, alhoewel de insteek wel erg fysiek en pragmatisch is.

De corporatie erkent in haar position paper dat ze nog slagen te maken heeft op het terrein van de verduurzaming en het assetmanagement.

Besturing op orde

De corporatie beschikt over een heldere actuele visie met SMART-vertaalde speerpunten en acties, die periodiek gevolgd en zo nodig geactualiseerd worden. De visie is nadrukkelijk sturend en ingebed in de gehele organisatie met een nadrukkelijke rol van de RVC hierin. De organisatie is in control. Het interne toezicht is transparant in een open cultuur met een voldoende mate van zelfreflectie en een rolopvatting die uitgaat van toezicht op afstand in combinatie met een klankbord naar de directeur-bestuurder. De verantwoording is actief en transparant en de corporatie beschikt over een informatieve en toegankelijke website.

Solide financiële basis

De financiële basis is op orde en het risicomanagement is de afgelopen jaren op een aanzienlijk hoger niveau gebracht. Er wordt steeds goed afgewogen of de inzet van het vermogen in verhouding staat tot de maatschappelijke resultaten. De doelmatigheid van de organisatie lijkt ondanks de ongunstige benchmark toch redelijk maar het is wel een aandachtspunt om hier nader onderzoek naar te doen. Het betreft hier relatief hoge bedrijfslasten ten gevolge van een aantal eenmalige investeringen en het niet doorberekenen van personeelskosten bij projecten.

Er is voldoende investeringsruimte om de komende jaren aan de slag te gaan met de aanpak van de Schutskooiwijk en een verdergaande verduurzaming van de voorraad.

Sterke punten

- + Kleinschalig en daadkrachtig en betrouwbaar (doet wat ze zegt).
- + Corporatie die prestaties levert, met name op de terreinen huisvesting van de doelgroep, het onderhoud van het bezit, de kwaliteit van de dienstverlening en de leefbaarheid.
- + Hoge huurderstevredenheid en goede relatie met en waardering van de Klankbordgroep van huurders.
- + Lokaal betrokken (kern Poortugaal), maar toch oog voor de hele gemeente Albrandswaard en de regio Rotterdam.
- + Open en transparant met veel vertrouwen van en goede relatie met de belanghebbenden.
- + Financieel solide en continuïteit op orde.
- + Governance in control, met goede monitoring.
- + Sterke externe legitimatie en goede verantwoording.

Vooruitblik

Beleidsagenda voor de toekomst

De commissie constateert dat Woningbouwvereniging Poortugaal ruim voldoende tot goed presteert op veel onderdelen en dat zaken die tijdens de vorige visitatie nog aandacht behoeften nu op orde zijn gebracht. De commissie adviseert dit voort te zetten en te versterken en geeft Woningbouwvereniging Poortugaal de volgende verbeteringsuggesties mee, vooral gericht op inhoud, organisatie en samenwerking:

Inhoud

- **Duurzaamheid:** Staat op het netvlies maar kan groeien in aandacht, ambitie en integrale aanpak. Neem zorgen bij de huurders omtrent het mogelijk missen van kansen (subsidies zonnepanelen) of de ermee gepaard gaande huurverhogingen weg door integraal inzichtelijk te maken langs welke weg(en), binnen welke termijn en tegen welke kosten de ambities gehaald kunnen gaan worden. Zoek partners die, of voor de corporatie, of voor de individuele huurders, initiatieven op het gebied van verduurzaming van de woning en de leefomgeving kunnen initiëren en faciliteren.
- **Levensloopbestendige voorraad:** Maak beleid op woningaanpassingen voor ouderen: Met meer dan een derde van alle woningen verhuurd aan huurders boven de 70 jaar wordt dit een serieus probleem. Het merendeel van deze ouderen zal nooit een zorgindicatie voor opname krijgen, en evenmin naar een meer geschikte woning verhuizen. Hier ligt een opgave het mogelijk te maken ze te laten blijven wonen in hun huidige woning. En bekijk of hier een relatie met de verduurzamingsopgave gelegd kan worden.

Organisatie en samenwerking:

- **Wonen en zorg:** Initieer gesprekken tussen corporaties, gemeente en zorg- en welzijnsinstellingen over wonen en zorg in de toekomst. In samenwerking kunnen de opgaven in beeld gebracht worden en kan beleid worden ontwikkeld. De samenwerking met zorg- en welzijnsinstanties, gemeente en huurders rondom dit thema zal intensiveren. Gebruik de aanpak van de Schutskooiwijk daarbij als hefboom om vanuit de praktijk te kijken waar de knelpunten rond wonen en zorg liggen en welke nieuwe oplossingen er gevonden kunnen worden. Benut het daaruit verkregen inzicht om op strategisch niveau te bepalen waar het bezit levensloopbestendig gemaakt kan worden en een betere match tussen vraag en aanbod naar (betaalbare) seniorenhuisvesting gerealiseerd kan worden.
- **Partners:** De corporatie is een zeer betrouwbare en gewaardeerde partner. Kijk hoe je dat als corporatie uit kunt nutten om partners meer in beweging te brengen en ook eigen verantwoordelijkheid en initiatief te laten nemen. Dat kan bij de wijkschouw, waarbij gemeente en welzijnsorganisatie betrokken worden. Het kan ook bij het uitlenen van gereedschap (tuin, misschien ook kleine reparaties) wat mogelijk meer bij kan dragen aan de lokale betrokkenheid van nieuwkomers.

- **Gemeente:** Behoud de goede relatie met de gemeente. Zorg dat je als corporatie naast het college (vanuit meerdere portefeuilles) ook de raad blijft meenemen. Het delen van dilemma's helpt om vertrouwen te vergroten. Een van die dilemma's is de druk van de regio versus het behoud of het versterken van de kracht van en de sociale cohesie binnen de lokale gemeenschap. Dat vraagt gezamenlijke initiatieven en een integrale aanpak vanuit meerdere disciplines dan alleen wonen.
- **Waarde verenigingsvorm:** Als een van de weinige corporaties in Nederland is Poortugaal nog een vereniging. Dit biedt op het gebied van betrokkenheid en nabijheid voordelen voor de leden. Die leden vallen niet allemaal onder de doelgroep van beleid. Hoewel er in de huidige situatie geen directe aanleiding voor bestaat verdient het – mede uit oogpunt van Good Governance- aanbeveling om periodiek te toetsen of de verenigingsvorm nog steeds de meest geschikte organisatievorm is. Stel je expliciet de vraag of deze vorm iets intrinsieks toevoegt of niet en leg je daarbij geen onnodige taboes op.
- **Samenwerking:** Investeer in samenwerken met behoud van zelfstandigheid en kijk wat je gezamenlijk kunt oppakken, zoals bijvoorbeeld inkoop, ICT, controlling, accountant.
- **Doelmatigheid:** Geconstateerd wordt dat een aantal personeelskosten anders verantwoord worden dan gebruikelijk in corporatieland. Hierdoor ontstaat een vertekend beeld van de bedrijfslasten (doelmatigheid) van de corporatie in de Benchmark. Geadviseerd wordt om dit te wijzigen zodat de Benchmark beter gebruikt kan worden voor de beoordeling van en sturing op de bedrijfslasten.
- **Afweging inzet vermogen:** Verbreed de afwegingen rond de inzet van het vermogen. De corporatie kijkt goed wat de kaders zijn om nieuwbouw te starten. Het afwegen tussen verschillende onderdelen maatschappelijk budget (vastgoedinvesteringen, duurzaamheid, leefbaarheid, huurkorting) zou flexibeler kunnen. Het kan helpen hierbij te werken met scenario's. Ook het onderwerp assetmanagement en het inzicht in de opgaven van de populatie zal bijdragen aan een meer geïntegreerde strategie (vastgoed/ beheer/ verhuurbaarheid/ maatschappelijke opgaven). Het 3-kamermodel kan hierbij ondersteunen.
- **Maatschappelijke rol RVC:** In het kader van de bij de RVC in gang gezette professionalisering doet de commissie aan de RVC de suggestie om zijn omgevingsbewustzijn en maatschappelijke rol verder te vergroten door middel van het in de toekomst nadrukkelijker agenderen bij het bestuur van de dilemma's, waar de corporatie voor staat, en de maatschappelijke thema's die in het werkgebied aan de orde zijn.

Tenslotte geven wij hieronder de mening van de belanghouders weer wat betreft hun tips voor verbetering.

Tips van tevreden belanghouders

De commissie geeft graag ook weer wat verbeterpunten van belanghouders zijn om zo de omgeving van de corporatie ook mee te nemen in het denken over de toekomst . Belanghouders vragen inhoudelijk meer inzet op het levensloopbestendig en duurzaam maken van de voorraad. Daarnaast aandacht voor de sociale balans in de kern Poortugaal in verband met de structurele instroom van bewoners van buiten de gemeente Albrandswaard. De betaalbaarheid van het wonen in de toekomst, met name voor ouderen, baart zorgen. Ze vragen om de doorstroming in de sociale voorraad nieuwe impulsen te geven.

Qua organisatie en samenwerking is er het advies om de relatie met partijen op het terrein van zorg en welzijn te versterken en meer samen te werken (met behoud van zelfstandigheid) met collega corporaties om de nadelen van de kleinschaligheid het hoofd te kunnen bieden.

De tip van de Klankbordgroep van huurders willen we u niet onthouden: "Blijf zoals je bent; het is 'onze' vereniging!".

B Scorekaart Woningbouwvereniging Poortugaal

| Perspectief | Beoordeling volgens meetschaal*) | | | | | Gemiddeld cijfer | Weging | |
|---|----------------------------------|-----|-----|-----|-----|------------------|--------|------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | |
| Presteren naar Opgaven en Ambities | | | | | | | | 6,9 |
| Prestaties in het licht van de opgaven | 8,0 | 6,0 | 7,0 | 6,0 | 7,0 | | 6,8 | 75% |
| Ambities in relatie tot de opgaven | | | | | | | 7,0 | 25% |
| Presteren volgens Belanghebbenden | | | | | | | | 7,7 |
| Prestaties volgens belanghebbenden | 8,3 | 6,8 | 7,8 | 7,3 | 7,7 | | 7,6 | 50% |
| Relatie en communicatie | | | | | | | 8,0 | 25% |
| Invloed op beleid | | | | | | | 7,7 | 25% |
| Presteren naar Vermogen | | | | | | | | 7,0 |
| Vermogensinzet | | | | | | | 7,0 | 100% |
| Governance | | | | | | | | 7,0 |
| Strategievorming en prestatiesturing | Strategievorming | | | | | 8,0 | 7,5 | 33% |
| | Prestatiesturing | | | | | 7,0 | | |
| Maatschappelijke rol RvC | | | | | | | 6,0 | 33% |
| Externe legitimering en verantwoording | Externe legitimatie | | | | | 7,0 | 7,5 | 33% |
| | Openbare verantwoording | | | | | 8,0 | | |
| Thema 1: Huisvesting primaire doelgroep | | | | | | | | |
| Thema 2: Huisvesting bijzondere doelgroepen | | | | | | | | |
| Thema 3: Kwaliteit van woningen en beheer | | | | | | | | |
| Thema 4: (Des)investeringen vastgoed | | | | | | | | |
| Thema 5: Kwaliteit van wijken en buurten | | | | | | | | |

C Scorekaart in beeld Woningbouwvereniging Poortugaal



D Samenvatting in beeld Woningbouwvereniging Poortugaal

Visitatie Woningbouwvereniging Poortugaal

Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 6.0-versie van de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, december 2018/2) en vond plaats tussen maart 2019 waarin de informatieverzameling startte en augustus 2019 waarin de definitieve versie van het eindrapport werd opgeleverd.

Korte schets Woningbouwvereniging Poortugaal

Woningbouwvereniging Poortugaal heeft 1.174 woningen (en een algemene ruimte) in eigendom en deze zijn allemaal gelegen binnen het grondgebied van de gemeente Albrandswaard in de woonkernen Poortugaal (93 procent) en Rhoon (7 procent). De gemeente Albrandswaard telt ca. 25.000 inwoners en ruim 10.000 woningen en bestaat uit 3 kernen, Poortugaal, Rhoon en Portland. De gemeente is gelegen in de 'Zuidrand' van de Regio Rotterdam.

Belangrijkste belanghebbenden zijn de gemeente Albrandswaard, de Klankbordgroep van huurders, zorg- en welzijnsinstellingen en collega-corporaties, die vooral werkzaam zijn in de andere kernen van Albrandswaard. Dit zijn Woonvisie (vooral actief in Rhoon), Havensteder en Woonzorg Nederland.

Bij Woningbouwvereniging Poortugaal werken ultimo 2018 12 medewerkers; in totaal 9,7 fte. De leiding van de corporatie berust bij een eenhoofdig directie-bestuur.

Het interne toezicht bestaat uit 3 leden, van wie 2 leden tevens huurder zijn van een woning van de vereniging (inmiddels is een daarvan vervangen).

Beoordelingen Woningbouwvereniging Poortugaal

| Beoordeling in vergelijking met vorige visitatie | | | |
|--|--|------|------|
| Perspectief | | 2015 | 2019 |
| Presteren naar Opgaven en Ambities | | 5,6 | 6,9 |
| Presteren volgens Belanghebbenden | | 7,0 | 7,7 |
| Presteren naar Vermogen | | 6,0 | 7,0 |
| Governance | | 5,5 | 7,0 |

Vanuit Raeflex constateren wij dat de oordelen in de vorm van rapportcijfers van de opeenvolgende visitatierapporten niet exact vergelijkbaar zijn. Dit komt doordat er sinds de invoering van het visitatiestelsel verschillende visitatiemethodieken zijn gehanteerd.

Samenvatting in beeld Woningbouwvereniging Poortugaal

Prestaties naar Opgaven en Ambities

Gemiddeld 6,9

- Prestatieafspraken weliswaar laat maar in goed overleg tot stand gekomen.
- Kwaliteit van en proces tot afspraken op orde.
- Invulling afspraken op schema.
- Goede prestaties op de terreinen huisvesten primaire doelgroep, onderhoud/verbetering bezit, kwaliteit dienstverlening en leefbaarheid.
- Goed onderbouwde ambities die passen bij de opgaven in het werkgebied.

Prestaties volgens belanghebbenden

Gemiddeld 7,7

- Goede relatie en communicatie met belanghebbenden.
 - Hoge huurderstevredenheid.
 - Belanghebbenden tevreden met maatschappelijke prestaties.
 - Extra waardering voor het lokale maatwerk, kwaliteit woningen en dienstverlening.
 - Lokaal, toegankelijk en betrokken, midden in de gemeenschap.
- Tips op het gebied van levensloopbestendigheid en duurzaamheid en de sociale balans.



1.174 woningen

Prestaties naar Vermogen

Gemiddeld 7

- Financiële basis op orde.
- Goed risicomanagement.
- Verantwoorde inzet vermogen.
- Voldoende investeringsruimte komende jaren.
- Tip: verbreed afwegingen rondom inzet vermogen.

Governance

Gemiddeld 7

- Sturing in control.
- Goede monitoring.
- Sterke externe legitimatie.
- Verantwoording op orde.

E Reactie Woningbouwvereniging Poortugaal



Reactie van de Directeur-bestuurder en de Raad van Commissarissen van Woningbouwvereniging Poortugaal op het visitatierapport 2019.

Algemeen

Eens per vier jaar nodigen woningcorporaties een visitatiecommissie uit voor een zogenaamde maatschappelijke visitatie. Woningcorporaties laten een visitatie uitvoeren om zich lokaal te verantwoorden over de keuzes die ze maken, over hun maatschappelijk presteren en om intern van de uitkomsten te leren. En willen de wij graag een onafhankelijk oordeel over het functioneren van de organisatie. Wat doen wij als organisatie goed en wat kunnen we nog verbeteren.

In de eerste helft van 2019 is Woningbouwvereniging Poortugaal voor de derde keer gevisiteerd. Het voorliggende rapport kijkt terug op de periode 2015-2018. Een onafhankelijk bureau licht de hele organisatie door in een traject van ongeveer 5 maanden. Ondanks het vertrouwen in een goede uitkomst, vinden wij dit altijd een beetje spannend. Op een gestructureerde wijze wordt gemeten en gesprekken met belanghouders gevoerd. Belanghouders zijn in de eerste plaats de huurders van de woningcorporatie, maar ook welzijn- en zorgpartners, de gemeente en collega corporaties.

WBV Poortugaal heeft de afgelopen 4 jaar veel energie gestoken in diverse onderdelen en het gereedmaken van de organisatie voor de toekomstige ontwikkelingen. We zijn erg blij met het feit dat dit ook door onze belanghouders en de visitatiecommissie wordt gezien.

Visitatieperiode 2015-2018

WBV Poortugaal is voor het eerst in 2011 gevisiteerd. Inmiddels is de methodiek van meten diverse keren geëvalueerd en dusdanig veranderd waardoor niet langer de één op één de vergelijking kan worden getrokken tussen de resultaten van eerdere visitaties. De gemiddelde score in 2019 komt uit op een 7,2. In 2015 op 6,1 en in 2011 op een 6,5. We zijn trots op dit cijfer.

De Raad van Commissarissen en de directeur-bestuurder zijn van mening dat de bevindingen van de visitatiecommissie grotendeels aan het zelfbeeld beantwoorden. Veel onderwerpen / aanbevelingen worden herkend en erkend.

Preteren naar ambities en opgaven

We hebben voor dit onderdeel een 6,9 gekregen. Ons hoogste cijfer kregen we voor het huisvesten van de primaire doelgroep (8). De lagere cijfers (6) op het onderdeel huisvesting bijzondere doelgroepen en (Des) investeringen vastgoed herkennen we. Achterliggende reden is het jarenlang ontbreken van bouwlocaties. Gelukkig is er inmiddels een intentieovereenkomst voor de aanpak van de Schutskooiwijk en de uitbreidingslocatie 'Poortugaal-West' getekend. We komen onze regionale afspraken na waarbij we tevens onze uiterste best blijven doen voor de lokale belangen.

Presteren volgens belanghebbenden

Ons hoogste cijfer 7,7 kregen we voor dit onderdeel. De visitatiecommissie heeft vastgesteld dat de lokale verankering van WBV Poortugaal in de samenleving sterk is en onze kernwaarden betrouwbaar, betrokken en benaderbaar zijn herkend. De relatie en communicatie met WBV Poortugaal is erg goed en de mate van invloed op beleid scoort ook hoog. Belanghouders geven dus hoge scores aan WBV Poortugaal. We zijn trots op dit resultaat want we doen het toch voor en samen met onze belanghouders!

Preteren naar vermogen

We hebben een 7 voor onze vermogensinzet gekregen. De financiële positie en continuïteit is op orde. Het is de commissie opgevallen dat de risico's organisatiebreed in kaart zijn gebracht en met medewerking van alle medewerkers en RvC leden. Hierdoor is het risicobeleid breed bekend binnen de corporatie hetgeen bijdraagt aan de financiële continuïteit. Het meer gaan sturen op basis van assetmanagement kan een nog betere prestatie naar vermogen bevorderen.



Governance

Onze grootste vooruitgang in cijfers de afgelopen jaren hebben we op dit onderdeel. In 2011 kregen we een 4,4 in 2015 een 5,5 en nu een 7. Sinds de vorige visitatie zijn nogal wat onderwerpen opgepakt zoals het verder professionaliseren van het toezichthoudend orgaan en medewerkers en ook is er veel aandacht besteed aan de PDCA-cyclus, Governance, het risicomanagement, werkprocessen, et cetera. Tot slot ligt er sinds 2016 een smart geformuleerd Koersplan genaamd 'Op weg naar toekomstbestendige vernieuwing'. We zijn blij dat dit ook door de visitatiecommissie is gezien en zich heeft vertaald in een mooie beoordeling.

Het is bijzonder fijn om te lezen dat ondanks alle veranderingen de afgelopen jaren binnen WBV Poortugaal ook deze visitatiecommissie de hoge mate van betrokkenheid en trots van de medewerkers op de eigen organisatie (wij-gevoel) is opgevallen.

Verdere verbeteringen mogelijk

Uiteraard kregen we ook aanbevelingen om ons verder te verbeteren zoals op het gebied van duurzaamheid, assetmanagement, verantwoording bedrijfslasten en samenwerking met collega-corporaties op het gebied van inkoop. Het onder andere bevorderen van de doorstroming, initiëren gesprekken en samenwerkingen op het onderdeel wonen en zorg en het levensloopbestendig maken van de voorraad. Het periodiek toetsen of de verenigingsvorm nog de meest geschikte organisatievorm is. En het vergroten van het omgevingsbewustzijn en de maatschappelijke rol van de RvC door het nadrukkelijker agenderen van de dilemma's en de maatschappelijke thema's bij de directeur-bestuurder.

De door de visitatiecommissie aangereikte aanbevelingen zullen in ieder geval weer bij de herijking en ons toekomstige Koersplan en Strategisch Voorraadbeleid worden betrokken en indien mogelijk eerder.

Onze dank gaat uit naar de visitatiecommissie voor het gedegen rapport en hun betrokkenheid in de gesprekken en het gehele visitatieproces. Het is knap om van buitenaf in korte tijd tot juiste analyses en relevante aanbevelingen te komen. Ook willen we onze huurders en andere belanghouders bedanken voor hun inzet, tijd en belangstelling.

Wij beschouwen het visitatierapport als een goede handreiking om met extra motivatie de volgende vier jaar in te gaan en zien de toekomst met vertrouwen tegemoet. Het visitatierapport is te vinden op onze website.

René Kouters
Directeur-bestuurder

Jan Willem van der Meer, Michiel van der Stoep en Raymond van Praag
Raad van Commissarissen

September 2019

Deel 2

Toelichting op de beoordelingen, per perspectief



1 Visitatie bij Woningbouwvereniging Poortugaal

Reden voor visitatie

In december 2018 heeft Woningbouwvereniging Poortugaal opdracht gegeven om een visitatie uit te laten voeren. Naast vanzelfsprekend de verplichting om eens per vier jaar een visitatie te laten uitvoeren was voor Woningbouwvereniging Poortugaal de belangrijkste reden om een visitatie te laten uitvoeren om te leren van de periodieke visitaties en de uitkomsten te gebruiken als input voor de herijking van het Koersplan 2017-2020 en de uitvoering van de met de gemeente Albrandswaard gemaakte prestatieafspraken 2019 en 2020.

Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 6.0-versie van de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, december 2018) en vond plaats tussen maart 2019, waarin de informatieverzameling startte, en augustus 2019 waarin de definitieve versie van het eindrapport werd opgeleverd.

De face-to-face visitatiegesprekken hebben plaatsgevonden op 13 en 14 mei 2019 met de voltallige visitatiecommissie.

Het visitatieproces

Op basis van alle door Woningbouwvereniging Poortugaal verzamelde informatie is de visitatie gestart met een rondleiding door delen van het woningbezit van Woningbouwvereniging Poortugaal. De visitatiegesprekken met interne en externe belanghouders voerde de commissie op 13 en 14 mei 2019. Ter voorbereiding op de visitatiegesprekken zijn de prestatietabel en de position paper van te voren toegestuurd aan de belanghebbenden. De commissie schreef vervolgens een visitatierapport, dat in concept werd opgeleverd aan Woningbouwvereniging Poortugaal, 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 2015-2018.

Samenstelling commissie

De visitatiecommissie bestond uit de heer H.D. Albada (voorzitter), de heer J.A.J. Verheijen en de heer drs. G.J. Latijnhouwers (secretaris).

In bijlage 2 zijn de curricula vitae van de commissieleden opgenomen.

1.1 Schets Woningbouwvereniging Poortugaal

Woningbouwvereniging Poortugaal is opgericht op 19 april 1918. Dus al meer dan 100 jaar actief in Poortugaal en daarmee echt lokaal geworteld. De woningcorporatie heeft 1.174 woningen in eigendom (1.175 verhuureenheden omdat er een algemene ruimte is) en deze zijn allemaal gelegen binnen het grondgebied van de gemeente Albrandswaard in de woonkernen Poortugaal (93 procent) en Rhoon (7 procent). Het bezit van Woningbouwvereniging Poortugaal bestaat voor 74 procent uit eengezinswoningen, voor 10 procent uit meergezinswoningen en voor 15 procent uit 55+ woningen of een bijzondere woonvorm (Bron: Jaarverslagen Poortugaal).

De gemeente Albrandswaard telt ca. 25.000 inwoners en ruim 10.000 woningen en bestaat uit drie kernen, te weten Poortugaal, Rhoon en Portland.

In de kern Poortugaal, waar de corporatie het overgrote deel van haar bezit heeft, staan 3.900 woningen, waarvan ongeveer 30 procent sociaal is. In de andere kernen is het percentage sociaal een stuk lager (24-20 procent).

De kernen Poortugaal en Rhoon zijn van oorsprong zelfstandige dorpen onder de rook van Rotterdam en de kern Portland is een uitbreidingswijk, gelegen tegen de bebouwing van Barendrecht. Woningbouwvereniging Poortugaal concentreert haar bezit en activiteiten in de gelijknamige kern Poortugaal.

Belangrijkste belanghebbenden zijn de gemeente Albrandswaard, de Klankbordgroep van huurders, zorg- en welzijnsinstellingen en collega-corporaties, die vooral werkzaam zijn in de andere kernen van Albrandswaard.

Bij Woningbouwvereniging Poortugaal werken ultimo 2018 twaalf medewerkers; in totaal 9,7 fte. De leiding van de corporatie berust bij een eenhoofdig directie-bestuur.

Het interne toezicht bestaat uit drie leden, van wie twee leden tevens huurder zijn van een woning van de vereniging (inmiddels is een daarvan vervangen).

De corporatie is nog een echte vereniging, waarin alle huurders tevens lid zijn van de vereniging. En als zodanig stemrecht hebben in de Algemene Vergadering (AV), het hoogste orgaan van de vereniging, waarin de belangrijkste zaken van de vereniging besproken en zo nodig besloten worden. Bij de AV ligt de besluitvorming van wijziging statuten, fusie en omzetting rechtsvorm. Verder heeft ze een adviesrecht met betrekking tot een aantal belangrijke bestuursbesluiten. Dit adviesrecht heeft de AV gemandateerd aan de Klankbordgroep van huurders.

Tijdens de visitatieperiode is het uit 2013 stammende Ondernemingsplan vervangen door een nieuw Koersplan 2017-2020, met een herzien Strategisch Voorraadsbeleidsplan 2017-2020.

1.2 Werkgebied Woningbouwvereniging Poortugaal

Woningbouwvereniging Poortugaal is werkzaam in de gemeente Albrandswaard, Zuid-Holland. En dan in hoofdzaak in de kern Poortugaal.

In het werkgebied Albrandswaard zijn naast Woningbouwvereniging Poortugaal ook de woningcorporaties Woonvisie, Havensteder en Woonzorg Nederland actief.

Zij beheren in Albrandswaard resp. 1174 (45 procent), 800 (30 procent), 500 (19 procent) en 150 (6 procent) woningen. In totaal ruim 2.500 woningen, zijnde een kwart van de totale woningvoorraad. De andere corporaties opereren met name in de andere kernen van Albrandswaard. De woningvoorraad van Albrandswaard bestaat hoofdzakelijk uit eengezinswoningen (circa 80 procent) en circa twee derde is een koopwoning.

Zowel Rhoon als Poortugaal zijn te omschrijven als een dorp in een landelijke omgeving, in de nabijheid van en onder de invloedssfeer van het grootstedelijk gebied van Rotterdam. Poortugaal heeft een historische kern. Albrandswaard is een relatief welvarende gemeente. De gemeente Albrandswaard behoort tot de 'Zuidrand' van de Regio Rotterdam, samen met de gemeenten Barendrecht en Ridderkerk en de onder de Maas gelegen deelgemeenten van Rotterdam. Binnen de regio 'Zuidrand' onderscheiden Albrandswaard en Barendrecht zich door het dorpse en groenstedelijke, grondgebonden woonmilieu en de relatief hoge WOZ-waarde van de woningen.



Kaart gemeente Albrandswaard

2 Prestatieafspraken van het lokale woonnetwerk en overige lokale opgaven

Dit hoofdstuk gaat in op de lokale prestatieafspraken die Woningbouwvereniging Poortugaal heeft gemaakt in de lokale driehoek, dus met de gemeente Albrandswaard en de overige werkzame woningcorporaties en de huurdersvertegenwoordigingen. Ten eerste treft u een beschrijving van deze prestatieafspraken aan en voor zover relevant, ook van landelijke en regionale prestatieafspraken. Daarbij zijn ook de overige lokale opgaven vanuit de gemeentelijke woonvisie en het Koersplan van de corporatie betrokken. Er wordt uitleg gegeven over de keuze van de te visiteren thema's. Daarna geeft de visitatiecommissie een beschouwing over de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces van de totstandkoming van de prestatieafspraken.

2.1 Beschrijving prestatieafspraken en thema's

Prestatieafspraken lokale driehoek

De opgaven in het werkgebied van Woningbouwvereniging Poortugaal zijn vastgelegd in de prestatieafspraken 2018, die de gemeente Albrandswaard gemaakt heeft met de plaatselijk werkzame corporaties Poortugaal, Woonvisie, Havensteder en Woonzorg Nederland en de betrokken huurdersvertegenwoordigingen. Woningbouwvereniging Poortugaal heeft geen formele huurdersvertegenwoordiging maar wel een Klankbordgroep; de concept afspraken zijn wel aan de Klankbordgroep voorgelegd en besproken maar deze was geen partij bij de ondertekening van de afspraken.

De prestatieafspraken zijn gebaseerd op de gemeentelijke Woonvisie 2016-2025 (vastgesteld 19-12-2016) en de daarop gebaseerde biedingen van de corporaties. Na een intensief traject hebben de partijen op 29-1-2018 afspraken gemaakt die bijdragen aan de realisering van de gemeentelijk visiepunten en passen bij de identiteit van de verschillende woningcorporaties: **de prestatieafpraak 2018**. In 2018 zijn als vervolg op de afspraken voor 2018 tevens nieuwe afspraken gemaakt voor de periode 2019 en 2020.

De prestatieafspraken 2019 en 2020 (vastgesteld op 12-12-2018) zijn een bestendiging -en waar nodig- een actualisering van of aanvulling op de afspraken 2018. Hierbij is voortgeborduurd op de nog steeds actuele Woonvisie 2016-2025, aangevuld met de speerpunten van het nieuwe collegeprogramma.

Gekozen thema's voor visitatie

Voor 2018 waren er geen prestatieafspraken met de gemeente Albrandswaard. De huidige visitatieperiode bestrijkt de jaren 2015-2018; dat betekent dat slechts voor het laatste jaar van deze periode er sprake is van prestatieafspraken. Voor de jaren daarvoor zijn de gemeentelijke Woonvisie en het Koersplan van de corporatie maatgevend. Om toch een goede beoordeling van de prestaties van de corporatie over de gehele visitatieperiode te kunnen doen, heeft de commissie in overleg met de corporatie besloten om de thema's/onderwerpen van de prestatieafpraak te groeperen naar de vijf thema's huisvesting van de primaire doelgroep, huisvesting van bijzondere doelgroepen, kwaliteit van woningen en beheer, (des)investeringen vastgoed en kwaliteit van wijken en buurten. Dit was ook eenvoudig omdat de onderwerpen van de prestatieafpraak naadloos passen in deze thema's.

Het betreft hier de onderwerpen woningtoewijzing, vergunninghouders, urgenten, betaalbaarheid en beschikbaarheid, huisuitzettingen en woonfraude, aandacht voor starters en ouderen, langer thuis, veilig thuis en WMO, duurzame woningvoorraad, voldoende sociale huurwoningen, sloop en verkoop en nieuwbouw, en kwaliteit van wonen en woonmilieu. Bijkomend voordeel hiervan is dat onder deze thema's ook de lokale en regionale opgaven uit de periode voor de prestatieafspraken, en met name de door de corporatie gewenste onderwerpen zoals de kwaliteit van de woningvoorraad en de dienstverlening, en de leefbaarheid in de visitatie meegenomen kunnen worden. En als praktisch voordeel: de prestatieafspraken bevatten liefst twaalf onderwerpen, waardoor een clustering toch al in de rede ligt. Er zijn nog twee bijzondere omstandigheden die de commissie bij de keuze van de thema's meegewogen heeft. Ten eerste het gegeven dat het naar de mening van de corporatie en de commissie geen toeval is dat er niet eerder prestatieafspraken mogelijk waren. Met de verkiezingen van 2018 zijn de politieke verhoudingen in Albrandswaard veranderd en daarmee ook de context waarbinnen de corporatie diende te presteren. Ten tweede het gegeven dat er in de lokale setting een dilemma ligt voor de corporatie in de vorm van regionale afspraken. Dat zijn de nog later te beschrijven woonruimteverdelingsafspraken in de regio Rotterdam met als regionale wens om mensen met lage inkomens over de regio te spreiden en te kiezen voor werving vanuit de regio via een openbaar aanbod. De commissie constateert dat de lokale gemeenschap en de corporatie in een spanningsveld zit tussen de wens van de regio om meer te voldoen aan de vraag vanuit de regio en de wens binnen de kernen om de eigenheid en betrokkenheid van de gemeenschap te bewaren. Bovengenoemde overwegingen hebben de commissie doen kiezen voor deze indeling. De vijf gegroepeerde thema's worden hierna toegelicht. Voor een goed begrip van onderstaande de opmerking dat de prestatieafpraak van de gemeente Albrandswaard met de 4 werkzame corporaties ook onderwerpen bevat waarmee individuele corporaties het niet eens zijn en deze zijn als zodanig in de prestatieafpraak opgenomen. Zo heeft Woningbouwvereniging Poortugaal niet ingestemd met de inkomensafhankelijke huurverhoging, aangezien dit bij de corporatie geen invloed heeft op de doorstroming.

Huisvesting primaire doelgroep

De prestatieafspraken zetten in op het vergroten van de slaagkansen van **lokaal woningzoekenden** hetgeen is vertaald naar een afspraak om minimaal 25 procent van de vrijkomende woningen toe te wijzen aan woningzoekenden uit Albrandswaard. Vergunninghouders worden in overeenstemming met de gemeentelijke taakstelling gehuisvest met dien verstande dat maximaal 25 procent van de vrijkomende woningen hiervoor ingezet wordt; daarbij wordt gestreefd naar een bijdrage naar rato van het bezit en voldoende spreiding over de kernen van de gemeente (om gedifferentieerde buurten te behouden). Urgente woningzoekenden worden conform de verordening woonruimtebemiddeling regio Rotterdam 2015 tijdig geholpen. De corporatie voert haar taken uit zoals in deze verordening beschreven. Wat betreft betaalbaarheid en beschikbaarheid streven partijen een goede, evenwichtige samenstelling van de (sociale) voorraad na. Met de concrete afspraak om minimaal 70 procent van de sociale voorraad (tot liberalisatiegrens) onder de 2^e aftoppingsgrens te houden en om nader onderzoek naar lokaal toewijzen bij nieuwbouw te doen, heeft Woningbouwvereniging Poortugaal ingestemd; niet met de afspraak van inkomensafhankelijke huurverhogingen en minimaal 75 procent toewijzing van de sociale voorraad aan de primaire doelgroep.

Inkomensafhankelijke huurverhoging zou geen effect hebben op de doorstroming omdat er voor deze groep geen aanbod is, waardoor het beoogde effect van deze huurverhoging niet bereikt zou worden.

De corporatie houdt wat dat betreft vast aan haar eigen Koersplan, dat wil zeggen geen inkomensafhankelijke huurverhogingen, tenzij... en een 100 procent DAEB-bezit, waarvan 70 procent onder de 2^e aftoppingsgrens.

Met de gemeente en andere instellingen wordt intensiever samengewerkt ter voorkoming van huurachterstanden, huisuitzettingen en woonfraude. Daartoe wordt afgesproken dat in de loop van 2019 hiervoor concrete samenwerkingsafspraken tot stand zullen komen.

Huisvesting bijzondere doelgroepen

Afgesproken is dat wat betreft de bijzondere doelgroepen met name de in de Woonvisie genoemde starters en ouderen bijzondere aandacht zullen krijgen.

Ook de afspraak om het langer en veilig thuis wonen van de groep mensen met een toenemende zorg- en begeleidingsvraag vanuit ieders inzet optimaal te ondersteunen. Binnen de looptijd van de prestatieafspraken zullen partijen zich inzetten voor verbetering van de samenwerking en in 2020 komen tot inhoudelijke prestatieafspraken in deze.

Kwaliteit van de woningen en het woningbeheer

In de eerste drie jaar waren de lokale opgaven weergegeven in het Koersplan en de landelijke duurzaamheidsafspraken. In het Koersplan geeft de corporatie aan dat de kwaliteit van het bezit over het algemeen goed is. Echter: een aantal woningen is verouderd en voldoet niet meer aan de hedendaagse eisen. Voor de kwaliteit is de doelstelling: bewoners zijn tevreden over hun woning en de onderhoudsstaat van hun woning. Huurders geven in 2020 de woning als totaal gemiddeld het cijfer 7,5 of hoger. Voor de dienstverlening is de doelstelling: bewoners beoordelen deze met een 7,5 of hoger.

Voor de bestaande voorraad is in 2018 geen gezamenlijke afspraak gemaakt over duurzaamheid. Hiervoor lagen de uitgangspunten van de verschillende corporaties te ver uiteen. Er is voor gekozen om de eigen ambities van de corporaties in de prestatieafspraken op te nemen. Woningbouwvereniging Poortugaal heeft aangegeven te gaan voor: in 2020 minimaal 80 procent label B; in 2021 minimaal 90 procent label B (en een energie-index tussen 1,2-1,4). Dit is conform de afspraken uit het landelijk energieakkoord. Voor de nieuwbouw is wel een gezamenlijke afspraak geformuleerd (100 procent energieneutraal).

(Des)investeringen in vastgoed

Om de sociale woningvoorraad op peil te houden en waar mogelijk uit te breiden is afgesproken om sloop en verkoop van woningen minimaal te compenseren door nieuwbouw of aankoop. Gemeente en corporaties hebben de ambitie om de sociale voorraad gedurende de looptijd van de Woonvisie uit te breiden met nieuwbouw. Ze nemen daarbij de daarop betrekking hebbende raadsbesluiten en de nieuwe regionale woningbouwafspraken 2018-2030 als uitgangspunt voor de in 2019 concreet op te zetten programmatische invulling van hun ambitie. Woningbouwvereniging Poortugaal zal hiermee starten in Poortugaal West in combinatie met de aanpak van de Schutskooiwijk.

Kwaliteit van wijken en buurten

Partijen hebben afgesproken dat de kwaliteit van het wonen en het woonmilieu op minimaal hetzelfde niveau moet blijven, dan wel te verbeteren. Gemeente stemt daartoe met regelmaat af welke ontwikkelingen er op het terrein van leefbaarheid spelen en werkt daartoe samen met huurdersorganisaties en woningcorporaties.

Overige lokale en regionale convenanten en afspraken

Verordening woonruimtebemiddeling regio Rotterdam 2015

Hierin is vastgelegd dat alle corporaties in deze regio (ook Woningbouwvereniging Poortugaal) al hun vrijkomende zelfstandige woningen onder de liberalisatiegrens te huur aanbieden via een openbaar aanbod of via een directe aanbieding. Het openbaar aanbod wordt gedaan via een door de regio gezamenlijk in stand gehouden aanbodinstrument. Bij een directe aanbieding biedt de corporatie de woning rechtstreeks aan een specifiek woningzoekende. De omstandigheden wanneer dit het geval is zijn in de verordening opgenomen. Het openbaar aanbodsysteem kent verschillende bemiddelingsmodellen met daarbij behorende volgorde- en voorrangscriteria en urgentie- en herhuisvestingsverklaringen. Er is tevens voorzien in registratie en monitoring van vraag, aanbod en verhuring.

Spelregels woonruimtebemiddeling Maaskoepel

Alle woningcorporaties in de regio Rotterdam, verenigd in Maaskoepel (waaronder Woningbouwvereniging Poortugaal), hebben afspraken gemaakt over de wijze van woonruimtebemiddeling. In de betreffende notitie staan de doelen en spelregels die de corporaties op het terrein van woonruimtebemiddeling maken. De spelregels gaan over de manier waarop corporaties inzake de woonruimtebemiddeling van hun sociale huurwoningen met woningzoekenden, met huurdersorganisaties, met elkaar en met de gemeenten omgaan. Ze beslaan het gehele bemiddelingsproces: van de oriëntatiefase tot het ondertekenen van het huurcontract. WoonnetRijnmond is het bemiddelingsinstrument van de corporaties en speelt in het bemiddelingsproces een belangrijke rol.

Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland

Vanaf september 2015 is Woningbouwvereniging Poortugaal aangesloten bij de Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland. De Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland is een onafhankelijke commissie waaraan bewoners van woningen van de aangesloten woningcorporaties meningsverschillen over hoe hun corporatie te werk gaat kunnen voorleggen. Is gebaseerd op een convenant en een reglement.

Convenant gezamenlijke aanpak van hennepkwekerijen

Woningbouwvereniging Poortugaal neemt deel aan het convenant gezamenlijke aanpak van hennepkwekerijen, dat op 14-9-2016 is afgesloten tussen de gemeenten in de regio Rotterdam, politie, justitie, woningcorporaties, netbeheerders, sociale diensten en het UWV. De convenantpartners werken samen om in een integrale aanpak een einde te maken aan de ongewenste aanwezigheid van hennepkwekerijen.

Convenant gezamenlijke aanpak van woonoverlast

Een dergelijk convenant is er ook voor een gezamenlijke aanpak van woonoverlast afgesloten met de gemeenten, woningcorporaties en politie (1-9-2016). Hierin is ook het gebruik van politiegegevens geregeld bij de aanpak van overlast.

Protocol vangnet en regionale registratie

Een gedragsregeling voor het omgaan met wanpresterende huurders van de gezamenlijke woningcorporaties in de regio Rotterdam. Dit bestaat al vanaf 2007 en is in 2017 herzien.

Intentieverklaring WWZ-beraad Albrandswaard: Van 'zorgen voor' naar 'zorgen dat'

Op 7-1-2015 hebben de gemeente Albrandswaard, en de daar werkende woningcorporaties en maatschappelijke organisaties op het terrein van wonen, welzijn en zorg met elkaar afgesproken op dit terrein verder te gaan samenwerken onder regie van de gemeente Albrandswaard. Daarbij nemen ze de koepelovereenkomst, die de aanbieders met de BAR-gemeenten (Barendrecht, Albrandswaard en Ridderkerk) hebben afgesloten, als uitgangspunt. Doel van de samenwerking is de versterking van het maatschappelijk middenveld door in gezamenlijkheid vorm te geven aan het voorzieningenpakket van de burgers van Albrandswaard. Partijen willen in dit verband gebruik maken van elkaars expertise en mogelijkheden en spreken daarbij af een aantal uitgangspunten te hanteren.

2.2. Beschouwing over kwaliteit en proces prestatieafspraken

De commissie heeft de inhoud en het proces van de lokale prestatieafspraken bekeken en komt tot de volgende bevindingen:

- De prestatieafspraken zijn pas op een laat moment tot stand gekomen (begin 2018). Eerst moest de gemeente nog een actuele Woonvisie opstellen; deze kwam in december 2016 tot stand. In de periode daarvoor was er geen actueel beleidskader, behalve een verouderde woonvisie uit 2009.
- De commissie constateert dat de gemeente in een spanningsveld zit tussen de wens van de regio om meer te voldoen aan de vraag vanuit de regio en de wens binnen de kernen om de eigenheid en betrokkenheid van de gemeenschap te bewaren. De gemeente en de corporatie zijn zich bewust van dat spanningsveld. De corporatie heeft zich geconformeerd aan de uitgangspunten van de gemeente als legitieme vertegenwoordiger en ziet dat dit ook aansluit bij de wensen van de eigen huurders. Daarom is gekozen de ruimte voor lokale voorrang (ten behoeve van lokale woningzoekenden) te gebruiken.
- De nieuwe woonvisie brengt de huidige opgaven goed in beeld op basis van actuele onderzoeken en analyses en overleg/inspraak van alle partijen, inclusief Woningbouwvereniging Poortugaal. De prestatieafspraken bevatten bijna alle onderwerpen die in de Woonvisie aan de orde zijn.
- De afspraken zijn bijna allemaal SMART maar gaan op aantal onderwerpen niet verder dan afspraken om te komen tot verdere samenwerking en overleg en bevatten nog geen inhoudelijke afspraken, zoals bv bij leefbaarheid en bijzondere doelgroepen.

- Op een aantal belangrijke onderwerpen ontbreken heldere afspraken, zoals op het terrein van de doorstroming in en de verduurzaming van de bestaande woningvoorraad; op het laatste onderdeel hebben de corporaties echter eigen ambities geformuleerd.
- De afspraken zijn over het algemeen wederkerig en gaan over ieders bijdrage.
- De meeste huurderspartijen zijn actief betrokken bij de afspraken, ook die van Woningbouwvereniging Poortugaal; alhoewel de Klankbordgroep niet formeel getekend heeft is ze wel materieel bij de inhoud betrokken. Om de relatie tussen de gemeente, de corporatie en de huurders goed te houden, werd de wethouder uitgenodigd op de ledenvergadering. Deze bezocht de vergadering en gaf ook zijn ideeën weer. De Klankbordgroep heeft aangegeven tevreden te zijn over het resultaat en de wijze waarop ze door de gemeente en de corporatie betrokken is bij de prestatieafspraken. Ze had daarbij geen verbeterpunten.
- De prestatieafspraken zijn actueel en inmiddels weer geactualiseerd (eind 2018) voor de periode 2019-2020.
- In de prestatieafspraken is ook opgenomen hoe er gemonitord wordt en wie daarvoor verantwoordelijk is; echter daar is nog geen invulling aan gegeven, zodat de commissie daar voor deze visitatieperiode nog geen gebruik van heeft gemaakt.
- Het tot stand komen van de prestatieafpraak was een intensief traject tussen gemeente, woningcorporaties en huurdersorganisaties, dat door alle partijen als waardevol en positief ervaren is. Het was gebaseerd op de biedingen van de corporaties en er werd rekening gehouden met de identiteit van de afzonderlijke corporaties.
- Het was expliciet de bedoeling van de gemeente om tot een **gezamenlijke** afspraak met de vier woningcorporaties in Albrandswaard te komen om op die manier ook de onderlinge samenwerking te verbeteren en tot gezamenlijke verantwoordelijkheid voor de lokale huisvestingsopgaven te komen. Dat is gelukt. Het resultaat was differentiatie in de afspraken (diverse voorbehouden), hetgeen door de partijen werd geaccepteerd.
- De prestatieafpraak heeft volgens de gemeente en een collega-corporatie inderdaad geleid tot een verbetering van de relaties, ook tussen de corporaties onderling. Er wordt met tevredenheid teruggekeken op het proces en de partijen wensen op de ingeslagen weg verder te gaan.

Het hele proces overziende heeft de commissie –ondanks de late totstandkoming van de prestatieafspraken- veel waardering voor de inzet en het resultaat.

De afspraken zijn actueel en sluiten aan bij de mogelijkheden. Anderzijds hebben de afspraken geen uitweg geboden in de spanning tussen de regionale vraag en het behoud van de kracht van de plaatselijke gemeenschap. Ook is de vraag van buiten de gemeente minder geprononceerd aanwezig. Het zou goed zijn om meer ruimte in te bouwen om de vraag vanuit de regio ook in het proces aan bod te laten komen.

Andere partijen zoals zorg en welzijn zijn niet betrokken.

Tot slot, het maken van een prestatieafpraak staat niet op zich zelf. Het moet het begin zijn van een structurele samenwerking en overleg tussen alle partijen, waarbij permanente monitoring, bijstelling en actualisering de ingrediënten vormen.

3 Presteren naar Opgaven en Ambities

Bij Presteren naar Opgaven worden de feitelijke maatschappelijke prestaties van de corporatie in de afgelopen vier jaar beoordeeld. Deze beoordeling vindt primair plaats in het licht van de prestatieafspraken zoals die zijn vastgesteld in het lokale (tripartite) overleg met de lokale overheid en huurdersorganisaties en aangevuld, indien relevant, met de regionale en/of nationale overheid, convenanten met zorg- en welzijnsinstellingen, brancheorganisaties, politie en andere samenwerkingsverbanden waar de corporatie in participeert. De commissie beoordeelt in dit hoofdstuk eveneens of Woningbouwvereniging Poortugaal de eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties heeft geformuleerd en of deze passend zijn bij de externe opgaven in het werkgebied.

| Presteren naar Opgaven en Ambities | | | |
|---|--------|------------|------------|
| | Cijfer | Cijfer | Weging |
| Prestaties in het licht van de opgaven | | 6,8 | 75% |
| Thema 1: Huisvesting primaire doelgroep | 8,0 | | |
| Thema 2: Huisvesting bijzondere doelgroepen | 6,0 | | |
| Thema 3: Kwaliteitswoningen en beheer | 7,0 | | |
| Thema 4: (Des)investeringen vastgoed | 6,0 | | |
| Thema 5: kwaliteit van wijken en buurten | 7,0 | | |
| Ambities in relatie tot de opgaven | | 7,0 | 25% |
| Gemiddelde score | | 6,9 | |

3.1 Oordeel over de prestaties op thema's uit de prestatieafspraken

De commissie beoordeelt de feitelijke prestaties van de corporatie in relatie tot de lokale prestatieafspraken, aangevuld met de regionale/landelijke afspraken en andere relevante convenanten en opgaven zoals blijkt uit de Woningmarktstrategie en Woonvisie Regio Rotterdam 2014-2020, de gemeentelijke Woonvisie 2016, de position paper en het Ondernemingsplan 2013-2016/Koersplan 2017-2020 van de corporatie. Het ijkpunt voor een voldoende wordt behaald als de feitelijke prestaties in belangrijke mate de prestatieafspraken evenaren.

Thema 1: Huisvesting primaire doelgroep

De commissie beoordeelt dit thema met een **8,0** op basis van de volgende pluspunten:

- + De woonruimteverdeling wordt ingevuld binnen de kaders van de verordening woonruimtebemiddeling regio Rotterdam 2015 en de spelregels woonruimtebemiddeling Maaskoepel (alle woningcorporaties in de regio Rotterdam). Daarbinnen weet de corporatie via haar lokaal maatwerk de slaagkansen van de lokaal woningzoekenden te vergroten. De prestatieafpraak om minimaal 25 procent van haar vrijkomende woningen aan woningzoekenden uit Albrandswaard toe te wijzen wordt meer dan gehaald.
- + In verband met het voldoende beschikbaar houden van woningen voor de doelgroep heeft de corporatie besloten om een 100 procent DAEB-instelling te worden en minimaal 70 procent van de voorraad onder de 2^e aftoppingsgrens te houden.

- + De vergunninghouders (vluchtelingen met een verblijfsvergunning) worden conform de gemeentelijke taakstelling opgevangen, waarbij de corporatie meer dan haar aandeel in de gemeente Albrandswaard voor haar rekening neemt. Dit in goede samenspraak met een collega corporatie (Woonvisie), die in verband met een forse herstructurering tijdelijk minder mogelijkheden heeft.
- + De corporatie kent een relatief laag percentage aan huurachterstanden ten gevolge van een strikt incassobeleid en gecombineerd met goede samenwerkingsafspraken met de gemeente hierover. Huisuitzettingen zijn niet aan de orde geweest.

Overigens heeft de corporatie voldaan aan alle wettelijk voorgeschreven prestaties zoals voldoen aan de staatssteuncriteria en de regels met betrekking tot passend toewijzen en de huurverhogingen.

Het doorstromingsbeleid komt minder van de grond, ondanks de inspanningen van de corporatie in deze (eigen doorstroomregeling). Het gebrek aan alternatieve huisvestingsmogelijkheden in de kern Poortugaal is hier vooral debet aan. Daarom heeft de corporatie ook afgezien van de inkomensafhankelijke huurverhoging.

Thema 2: Huisvesting bijzondere doelgroepen

Woningbouwvereniging Poortugaal is erin geslaagd met de feitelijke prestaties in belangrijke mate de prestatieafspraken te evenaren. De commissie beoordeelt dit thema derhalve met een **6**.

De eerder gereed gekomen projecten als de Wanmolen en het WISH-huis zijn mooie voorbeelden van bijzondere huisvestingsprojecten. De corporatie ondersteunt langer en veilig thuis wonen voor hen die niet zonder deze steun kunnen. Daarvoor werkt ze samen met de zorginstellingen en stelt woningen beschikbaar voor mensen met een beperking. De samenwerking is goed en de corporatie probeert steeds rekening te houden met de wensen en levert maatwerk. Opvallend zijn de grote aantallen woningen (ruim de helft) met het certificaat veilige woning.

De toenemende vergrijzing en verder gaande extramuralisering leidt echter tot een extra opgave voor de corporatie in de komende jaren, samen met de gemeente en de zorg- en welzijnspartijen. Van deze partijen mogen dan ook nieuwe initiatieven verwacht worden om het langer en veilig thuis wonen van de steeds verder toenemende groep bijzondere huisvestingsvragers te faciliteren.

De wat betreft levensloopbestendigheid eenzijdig samengestelde woningvoorraad is een complicerende factor hierbij, die niet in korte tijd kan worden opgelost. (Slechts een kleine 20 procent van de voorraad is een nul-tredenwoning).

Het overleg en de samenwerking in het gemeentelijk WWZ-beraad is opgestart.

De commissie ziet geen pluspunten.

Thema 3: Kwaliteit van woningen en woningbeheer

De commissie beoordeelt dit thema met een **7,0** op basis van de volgende pluspunten:

- + De kwaliteit van de woningen is ruim voldoende; de corporatie heeft via een forse projectmatige aanpak van het in pandig onderhoud een groot deel van het bezit via vervanging van keukeninrichtingen, badkamers en toiletten op een hoger niveau gebracht. Daarnaast voldoet een groot deel van de voorraad aan het certificaat veilige woning.

- + De algemene huurderstevredenheid over de woning en het beheer is groot (7,67). Ook die van de Klankbordgroep.
- + De dienstverlening is goed. De benchmarkdoelstelling van een 7,5 is ruim overtroffen (7,9).
- + Opvallend is de persoonlijke aanpak van de corporatie. Er is een hoge mate van kennen en gekend worden door de huurders. De corporatie levert maatwerk. De overige belanghebbenden onderschrijven deze kwaliteit van de woningcorporatie.
- + Eveneens ontbreekt het aan klachten over de corporatie bij de geschillencommissie.

De bouwtechnische staat van het woningbezit is overwegend goed. Voor het specifieke bezit in de Schutskooiwijk zijn aparte afspraken gemaakt. In 2014 is nog een conditiemeting van het totale bezit gedaan, op basis waarvan de onderhoudsinvesteringen naar boven zijn bijgesteld. De bewonersscan uit 2016 geeft een hoge bewonerstevredenheid over de kwaliteit van de woning weer.

De commissie vindt het onderdeel duurzaamheid een aandachtspunt, omdat de energie-index hoger is dan het landelijk gemiddelde (label C) en er geen opvallende inhaalslag is gemaakt in vergelijking met andere corporaties. De energie-index is van 2,23 (2015) gestegen naar 1,94 (2018). Inmiddels heeft de corporatie zijn ambities voor de verduurzaming van de voorraad aangescherpt.

De corporatie heeft de afgelopen jaren vanwege de stand van de duurzaamheidskennis en -techniek gekozen voor slechts dubbelglas- en spouwmuurisolatiemaatregelen, gekoppeld aan het 7-jarig buitenschilderwerkprogramma in plaats van verdergaande duurzaamheidsmaatregelen. Dit programma is in 2018 versneld uitgevoerd om nu over te gaan tot een nieuwe duurzaamheidsaanpak, die al in 2019 met een pilot is gestart.

Thema 4: (Des)investeringen vastgoed

Woningbouwvereniging Poortugaal evenaart met de feitelijke prestaties in belangrijke mate de prestatieafspraken. De commissie beoordeelt dit thema derhalve met een **6,0**.

De corporatie heeft zich vasthoudend en creatief ingezet om tot nieuwbouw te komen, dat dit uiteindelijk niet is gelukt ligt buiten de beïnvloedingsmogelijkheden van de corporatie. Bijstelling van de doelen rond nieuwbouw bleek realistischer.

De aanpak van de Schutskooiwijk staat vanwege de belofte aan de huurders in 2013 van een 10-jarige instandhouding nu pas op de agenda. Inmiddels zijn de voorbereidingen gestart en is een intentieovereenkomst met de gemeente gesloten over een gezamenlijke aanpak van het gebied. In dit kader zal ook een aanpalende nieuwe locatie aan het gebied worden toegevoegd, waardoor de uitbreiding van de sociale voorraad kan plaats vinden. Voor het overige liggen er geen opgaven ten aanzien van renovatie. Wel waren er investeringen nodig in de vorm van nieuwbouw om ook voor de langer thuiswonende ouderen voldoende aanbod te hebben en investeringen in duurzaamheid. Deze zijn hiervoor al aan de orde gekomen. Het op peil houden van de sociale woningvoorraad is (nagenoeg) gelukt.

Thema 5: Kwaliteit van wijken en buurten

De commissie beoordeelt dit thema met een **7,0** op basis van de volgende pluspunten:

- + De actieve inzet op instrumenten als wijkshow, organiseren van tuinonderhoud en beschikbaarstelling tuingereedschap, inbraakpreventie, deelname aan de wijkteams, ed.

- + Aanstellen van een medewerker sociaal beheer en beschikbaarstelling van een leefbaarheidsbudget.
- + Deelname aan convenanten over de gezamenlijke aanpak van hennepkwekerijen en over de gezamenlijke aanpak van overlast.

Partijen hebben afgesproken dat de kwaliteit van het wonen en het woonmilieu op minimaal hetzelfde niveau moet blijven, dan wel te verbeteren. De afspraken uit de prestatieafspraken zijn algemeen, terwijl de prestaties en inspanningen van de corporatie op dit punt fors zijn. De corporatie reageert meteen op klachten, denkt mee in oplossingen en zet acties in de buurten op. Bij overlast wordt adequaat en actief gereageerd samen met de instanties. De bewonerstevredenheid op dit onderdeel is hoog, de Klankbordgroep en de gemeente zijn hier zeer positief over.

De commissie constateert wel dat de insteek nog erg fysiek en pragmatisch is. Winst zou nog te halen zijn door een verbreding naar meer sociale aspecten en verbetering van de samenwerking met partijen in het sociale domein.

3.2 Oordeel over de ambities in relatie tot de opgaven

Beschrijving van de ambities in relatie tot de opgaven

In 2016 heeft Woningbouwvereniging Poortugaal een nieuw Koersplan vastgesteld voor de periode 2017-2020. Het betrof een actualisering van het ondernemingsplan 'Thuis in Albrandswaard 2013-2016'. Dit Koersplan verwoordt de visie en de keuzes van de corporatie voor de komende vier jaar. Het koersplan is gebaseerd op een uitgebreide evaluatie van het vorige ondernemingsplan, de aanbevelingen van de visitatie in 2015, het tevredenheidsonderzoek uit 2016, een uitgebreide analyse van de economische en politieke (qua regelgeving), maar ook woningmarktcontext en de maatschappelijke trends en ontwikkelingen, een reflectie op de eigen organisatie en een SWOT-analyse. Het positioneert de corporatie (waar staat ze?), formuleert een missie en kernwaarden, geeft een visie op haar woningvoorraad, op de opgaven waarvoor ze staat, op haar maatschappelijke positie, op haar marktpositie en op de eigen organisatie. Dit leidt dan tot een Koersplan met daarin de ambities voor de jaren 2017-2020, nader geconcretiseerd in een viertal speerpunten. Deze speerpunten zijn nader toegelicht en van indicatoren en normen voorzien. Ze worden per kwartaal gemonitord en dan wordt bekeken of ze op schema liggen, en of het nodig is om het beleid of de acties aan te passen.

Als missie is geformuleerd: "Zorgen voor goede en betaalbare huisvesting in een dorpse setting voor huishoudens die daar zelf niet in kunnen voorzien". Met als nadere toelichting: "Dat is onze basis. Dat is waar we voor bestaan. Door ervoor te zorgen dat woningen ook betaalbaar blijven voor huishoudens met een laag inkomen en door onze sterke lokale verankering onderscheiden we ons van commerciële partijen. Binnen onze woningmarktregio onderscheiden we ons door het type woningen en het woonmilieu dat we bieden: laagbouw in een groene, rustige omgeving dichtbij de stad. Als woningbouwcorporatie onderscheiden we ons door onze kleinschaligheid. Dat past bij de dorpse setting waarbinnen we werken. We staan voor en handelen vanuit onze kernwaarden: betrouwbaar, benaderbaar en betrokken".

Hierna zijn de speerpunten kort weergegeven.

Wonen betaalbaar houden

Uitsluitend in de sociale huursector actief zijn. Alleen DAEB-activiteiten. Beperkte gemiddelde huurverhoging conform akkoord Aedes-Woonbond. Wel differentiatie in de huurverhoging.

Verder verbeteren van de kwaliteit van de voorraad

Evenwichtige prijs-kwaliteitsverhouding woningen. Doorgaan met het verduurzamen van de woningen en intensiveren van de aanpak. Het verbeteren van de isolatie van minimaal 400 woningen. Doorgaan met de inhaalslag in pandig onderhoud. Vervangen van ten minste 300 verouderde keukens of badkamers.

Passend wonen voor de doelgroep

In eerste instantie gericht op de doelgroep van Albrandswaard, op huishoudens die vanwege een lichamelijke of verstandelijke beperking op een sociale huurwoning zijn aangewezen en op urgente doelgroepen zoals statushouders. En daarnaast specifiek gericht op senioren, mede in verband met bevordering van doorstroming, en starters. In het centrum alternatieve bouwlocatie realiseren.

Een prettige woonomgeving voor de huurders

De inzet van een medewerker sociaal beheer en euro 50.000 per jaar uitgeven aan leefbaarheidsinitiatieven en wijkshouwen.

Het koersplan wordt elk jaar geëvalueerd en bijgesteld. Eraan gekoppeld is ook een actueel Strategisch Voorraad Beleidsplan met daarin opgenomen een wensportefeuille voor 2030; de wenselijke ontwikkeling van de woningvoorraad, gezien de ontwikkeling van de doelgroep en de keuzes uit het Koersplan.

Oordeel over de ambities in relatie tot de opgaven

De commissie beoordeelt op basis van de beschikbare documenten en gesprekken met corporatie en belanghouders in hoeverre de ambities van de corporatie voldoen.

De eigen ambities en doelstellingen voor maatschappelijke prestaties van Woningbouwvereniging Poortugaal passen bij de externe opgaven in het werkgebied.

De commissie beoordeelt dit thema met een **7,0** op basis van de volgende pluspunten:

- + De opgaven uit de gemeentelijke Woonvisie zijn volledig overgenomen en verder uitgewerkt in het Koersplan van de corporatie. Alleen de ambitie op duurzaamheid was in de afgelopen periode beperkt.
- + Het koersplan van de corporatie is compleet, goed onderbouwd (op analyses en evaluatie) en wordt regelmatig gemonitord/geactualiseerd.
- + Het koersplan is concreet uitgewerkt in speerpunten, die voorzien zijn van normen en indicatoren, en waarop gestuurd wordt.
- + De corporatie weet een goede verbinding te maken tussen de – toch enigszins uiteenlopende - wensen vanuit de regio en die vanuit de lokale gemeenschap en doet beide recht. Binnen haar beperkte mogelijkheden zoekt ze creatief naar verantwoorde oplossingen voor de lokale opgaven. Het lokale maatwerk in de woonruimteverdeling is hiervan een goed voorbeeld.

4 Presteren volgens Belanghebbenden

Dit hoofdstuk geeft het oordeel weer dat belanghebbenden geven ten aanzien van de prestaties van Woningbouwvereniging Poortugaal. 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 acht face-to-facegesprekken geïnterviewd over de prestaties van Woningbouwvereniging Poortugaal.

| | Huurders | Gemeente(n) | Overig | Cijfer | Cijfer | Weging |
|--|----------|-------------|--------|--------|------------|--------|
| Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie | | | | | 7,6 | 50% |
| Huisvesting primaire doelgroep | 9,0 | 8,0 | 8,0 | 8,3 | | |
| Huisvesting bijzondere doelgroepen | 6,0 | 7,0 | 7,5 | 6,8 | | |
| Kwaliteit van woningen en beheer | 8,0 | 7,7 | 7,8 | 7,8 | | |
| (Des)investeringen vastgoed | 8,0 | 6,8 | 7,0 | 7,3 | | |
| Kwaliteit van wijken en buurten | 8,0 | 7,0 | 8,0 | 7,7 | | |
| Tevredenheid over de relatie en communicatie met de corporatie | 8,0 | 8,0 | 8,1 | 8,0 | 8,0 | 25% |
| Tevredenheid over de mate van invloed op beleid van de corporatie | 8,0 | 7,0 | 8,0 | 7,7 | 7,7 | 25% |
| Gemiddelde score | | | | | 7,7 | |

4.1 De belanghebbenden van Woningbouwvereniging Poortugaal

Algemene Vergadering en Klankbordgroep van huurders

Woningbouwvereniging Poortugaal heeft een jaarlijkse bijeenkomst van de Algemene Vergadering, voor de ruim 1.200 leden van de vereniging. Alle belangrijke zaken van de vereniging worden hier besproken en zo nodig wordt er ook over besloten.

Sinds 2013 bestaat er ook een Klankbordgroep van huurders.

De Algemene Vergadering heeft in 2017 het schriftelijk adviesrecht aan deze Klankbordgroep gemandateerd. De Klankbordgroep komt vier tot zes keer per jaar bijeen en bespreekt daar alle onderwerpen waarover de mening of het advies van de Klankbordgroep gewenst wordt en brengt daarbij ook de onderwerpen van de leden/huurders in, die te maken hebben met wat er in hun wijk/buurt leeft.

De Klankbordgroep heeft (nog) niet de behoefte om een formeel huurdersinspraakorgaan te worden en wenst ook geen formele positie in te nemen bij de prestatieafspraken.

De commissie heeft met een zestal leden van de Klankbordgroep gesproken.

Gemeente

De gemeente Albrandswaard is een belangrijke (gesprek)partner voor Woningbouwvereniging Poortugaal en er vindt regelmatig bestuurlijk en ambtelijk overleg plaats. De commissie heeft gesproken met de wethouder en een beleidsambtenaar.

Zorg- en Welzijnspartijen

De corporatie heeft op het terrein van wonen en zorg veel contacten met de zorginstellingen Profila (exploitant project De Wanmolen) en ASVZ (exploitant WISH-huis: een lokaal ouder initiatief voor kleinschalig wonen met zorg).

De commissie heeft gesproken met de teammanager en de woonzorgconsulente van Profila en de penningmeester van het WISH-huis.

Collega-corporaties

De commissie heeft gesproken met de directeur-bestuurder van Woonvisie, een van de collega-corporaties in Albrandswaard. Woonvisie heeft met name bezit in de andere kern van Albrandswaard: Rhoon.

4.2 Oordeel van belanghebbenden over maatschappelijke prestaties

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 Woningbouwvereniging Poortugaal een **7,7** op het Presteren volgens Belanghebbenden.

Alle belanghebbenden zijn in zijn algemeenheid zeer te spreken over de prestaties van en relatie met de corporatie. Dit varieert van 'een sociale corporatie, die het goed doet' (zorgpartijen), 'kleine, goede club, waar ze erg blij mee zijn' (gemeente), 'waardering voor het kleinschalige, blijf zoals je bent, ga zo door' (huurders) en 'lokaal betrokken, doet wat ze zegt, en collegiale houding naar rest gemeente/regio' (collega-corporatie).

a. Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties

Bij de maatschappelijke prestaties geven de belanghebbenden een oordeel op de in hoofdstuk 2 genoemde thema's. Wanneer belanghebbenden geen ervaring hebben op bepaalde deelgebieden onthouden zij zich van een oordeel.

Thema 1. Huisvesting primaire doelgroep

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een **8,3**.

De huurders waarderen met name het lokale maatwerk in de woonruimteverdeling, de strenge, maar wel persoonlijke en proactieve incasso en de afschaffing van de inkomensafhankelijke huurverhogingen.

De gemeente waardeert ook het lokale maatwerk in de woonruimteverdeling en met name de meer dan proportionele invulling van de vergunninghoudersopgave.

De collega corporatie spreekt uit dat ze leveren wat ze moeten leveren onder het motto 'niet lullen maar poetsen'.

De zorgpartijen hebben zich op dit onderdeel van een oordeel onthouden.

Thema 2. Huisvesting bijzondere doelgroepen

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een **6,8**.

De zorgpartijen benadrukken de pragmatische en oplossingsgerichte aanpak van de corporatie.

De huurders geven aan dat –ondanks het feit dat de corporatie haar best heeft gedaan– te weinig nieuwe resultaten geboekt zijn na de projecten van het WISH-huis en De Wanmolen. De leeftijdsopbouw van het huurdersbestand en de komende vergrijzing verdienen op dit punt meer aandacht. De gemeente, alsook de collega corporatie kan zich hierin vinden. Ze spreken uit dat er wel een ‘tandje bij kan’. Iedereen is echter wel van mening dat er de afgelopen jaren in de nieuwbouwsfeer geen mogelijkheden zijn geweest voor nieuwe projecten.

Thema 3. Kwaliteit van woningen en beheer.

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een **7,8**.

De huurders zijn het meest uitgesproken positief. Ze waarderen met name het goede onderhoud, het meedenken in oplossingen voor problemen en de aandacht voor persoonlijke wensen. Ook de degelijkheid van de corporatie, zich uitend in behoedzaamheid en risicomijdend gedrag, wordt gewaardeerd. De gemeente is ook tevreden over het onderhoud en de dienstverlening, maar daar scoren de prestaties op duurzaamheid minder. Dit is ook de opvatting van de collega corporatie.

Zorgpartijen zijn ook gecharmeerd van het meedenken in oplossingen voor problemen en de coöperatieve opstelling van de corporatie.

Thema 4. (Des)investeringen vastgoed

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een **7,3**.

De gemeente is het minst positief over dit onderdeel (iets meer dan voldoende).

De discussie over de centrumlocatie is hier mede debet aan. Wel constateert de gemeente dat er geen kansen gemist zijn en dat de corporatie momenteel volop bezig is met de planvorming voor nieuwbouw en herstructurering. De (beperkte) verkoopplannen van de corporatie liggen niet goed bij de gemeente.

De huurders geven aan dat binnen de gegeven mogelijkheden de corporatie adequaat geacteerd heeft en zijn hierover tevreden. Dit is ook de opvatting van de collega corporatie: de corporatie is ambitieus, maar het is niet gelukt (niet verwijtbaar). Wel wordt aangegeven dat het schakelvermogen (bij impasses) groter zou kunnen zijn. Hier ligt een groeiomgelegenheid. De zorgpartijen hebben over dit onderdeel geen oordeel.

Thema 5. Kwaliteit wijken en buurten

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een **7,7**.

De huurders (en ook de zorgpartijen) zijn erg te spreken over de aandacht die de corporatie aan leefbaarheid schenkt. Dit oordeel komt ook van de collega corporatie: ‘de corporatie is hier echt goed in en hier ligt ook haar kracht (in het lokale netwerk)’.

Vraag wordt wel gesteld of ze ook voldoende in staat is om ook anderen (bewoners en organisaties) mee in beweging te krijgen.

De gemeente is ook tevreden over de rol die de corporatie in de kern Poortugaal vervult.

b. Tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een **8.0**.

Alle partijen beoordelen dit onderdeel als goed.

De zorgpartijen vinden de corporatie erg toegankelijk en snel schakelend.

De vertegenwoordiger van het WISH-huis omschrijft de relatie en communicatie zelfs als perfect (wel vragen ze helderheid over de afspraken omtrent de bijdrage bij leegstand; noot commissie: inmiddels geregeld).

De gemeente omschrijft de relatie als stabiel en betrouwbaar en met korte lijnen, en heel erg samenwerkingsgericht (met wel veel aandacht voor veiligheid en degelijkheid).

Ze benadrukt dat de verantwoording naar de samenleving optimaal is.

De Klankbordgroep karakteriseert de corporatie als open en duidelijk; ze voelt zich echt gehoord en wordt goed gefaciliteerd. Ze is positief over de huidige wijze van werken en wil zo verder gaan (geen formele structuur. Ze is 'echt blij met de corporatie'.

De collega corporatie omschrijft de relatie als open, goed en prettig, als grote en kleine broer, die samen optrekken in de regionale afstemming.

c. Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een **7,7**.

Over de mate van invloed zijn alle partijen meer dan tevreden.

De gemeente merkt wel op dat de corporatie zich naar haar mening 'strak aan de regels houdt'.

De zorgpartijen 'vinden' de corporatie gemakkelijk bij beleidsopgaven, maar lopen aan tegen de stugge markt en de oplopende tekorten in de zorg. Deze hebben hun repercussies op de mogelijkheden van woonzorgvoorzieningen.

De Klankbordgroep vindt dat ze goed betrokken wordt bij allerlei beleidszaken en daarbij resultaten kan boeken, zoals bijvoorbeeld bij de recente discussie over de huurverhoging en de vaststelling van het nieuwe huurdersreglement.

De collega corporatie constateert dat het speelveld weliswaar kleiner wordt maar dat de corporatie erg goed kan spelen op de m², de corporatie weet binnen beperkte ruimte een goede rol te pakken. Ook meent de collega dat ze een goede rol speelt in de afweging tussen de lokale en regionale belangen.

4.3 Verbeterpunten van belanghebbenden

Belanghebbenden hebben Woningbouwvereniging Poortugaal een aantal aandachtspunten meegegeven die eerder gezien moeten worden als tips, dan als verbeterpunten om tekortkomingen op te lossen. Daarvoor is de tevredenheid van belanghebbenden te hoog. De (verbeter)tips zijn onderverdeeld in twee categorieën: inhoudelijk en samenwerking/organisatie.

Inhoudelijk

Alle partijen benadrukken het belang van het meer levensloopbestendig maken van de voorraad voor de steeds ouder wordende bewoners van Poortugaal en werk te maken van nieuwe huisvestingsvormen voor allerlei bijzondere doelgroepen, met name op het snijvlak van wonen en zorg.

De Klankbordgroep pleit zelfs voor het slopen in het centrum ten behoeve van seniorenhuisvesting.

De gemeente geeft aan dat de verduurzamingsopgave wel een versnelling kan gebruiken. Ook wijst de gemeente op het steeds grotere belang om de sociale balans in Albrandswaard (en Poortugaal) te bewaken, dit vanwege de structurele instroom van inwoners van buiten de gemeente.

De huurders vragen aandacht voor het in de hand houden van de betaalbaarheid van het wonen, met name voor ouderen.

De collega corporatie wijst erop dat de doorstroming niet echt van de grond komt maar constateert ook dat dat nauwelijks kan op de schaal van de kern Poortugaal. Hij adviseert om daarvoor nieuwe beleidscontext te ontwikkelen, maar dan wel op een hoger schaalniveau in samenwerking met de collega corporaties.

Samenwerking en organisatie

De gemeente benadrukt het belang om meer samenwerking te gaan zoeken met andere partijen op het terrein van wonen en zorg en actief deel te nemen in het gemeentelijk WWZ-beraad. In elk geval biedt de ontwikkeling in en nabij de Schutskooiwijk hiervoor nieuwe mogelijkheden.

De collega corporatie adviseert om te werken aan vergroting van flexibiliteit in handelen en organiseren, en na te denken over samenwerken met behoud van zelfstandigheid en over de organisatiestructuur (welke vormen voegen intrinsiek iets toe?) en leg je daarbij geen onnodige taboes op.

5 Presteren naar Vermogen

Dit hoofdstuk gaat over de financiële prestaties van Woningbouwvereniging Poortugaal, gemeten naar visie en prestaties op het gebied van de vermogensinzet. In dit hoofdstuk staat de vraag centraal of de corporatie voor het realiseren van maatschappelijke prestaties haar vermogen verantwoord inzet en optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden, gebaseerd op een onderbouwde visie en zonder haar voortbestaan op het spel te zetten.

| Presteren naar Vermogen | | |
|-------------------------|--------|--------|
| | Cijfer | Weging |
| Vermogensinzet | 7,0 | 100% |

5.1 Beoordeling van de vermogensinzet van Woningbouwvereniging Poortugaal

Financiële positie en continuïteit op orde

De commissie heeft zich allereerst een beeld gevormd van de financiële positie van de corporatie om te kunnen oordelen over de vermogensinzet. De documentatie van accountant, Autoriteit Woningcorporaties (AW) en het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) geven aan dat de financiële continuïteit van de corporatie gewaarborgd is. Er zijn geen redenen gezien voor het doen van interventies.

De corporatie voldoet volgens de toezichthouders ruimschoots aan de financiële ratio's (zoals ICR, DSCR, LTV en Solvabiliteit) en ook de prognoses voor de toekomst zien er gunstig uit. Het risicoprofiel wordt als gemiddeld geïdentificeerd.

Het WSW vraagt in haar beoordelingsbrief uit 2018 wel aandacht voor het specifieke risico van de relatief oude vastgoedvoorraad en het nog niet tot uitvoering komen van de portefeuillestrategie.

Ze wil daarom van de corporatie een scenario-analyse, waarin de corporatie een doorkijk geeft tot minimaal 2030 en inzicht biedt in de haalbaarheid van de ambities om te kunnen beoordelen of de corporatie de gewenste transitie financieel en operationeel aankan. Daarbij wordt ook een integraal plan voor de verduurzaming van het bezit verwacht. De corporatie heeft hieraan voldaan en deze scenario-analyse verwerkt in de begroting 2019. Hierover vindt nog nader overleg plaats met het WSW.

De commissie heeft geconstateerd dat de risico's steeds breed in kaart zijn gebracht, en het niet vinden van nieuwbouwlocaties niet heeft geleid tot onaanvaardbare risico's. Wel heeft dat geleid tot een ruimere financiële positie met een hoog saldo aan liquide middelen. Dat heeft de commissie ook gebracht tot de constatering dat de corporatie baat zou hebben bij een meer integrale afweging op basis van scenario's. Overigens wordt in de aanpak van de Schutskooiwijk reeds hiermee gewerkt.

Dat de corporatie over voldoende middelen beschikt om maatschappelijk te kunnen investeren in bijvoorbeeld de verduurzaming van de bestaande voorraad blijkt uit de ontwikkeling van de indicatieve bestedingsruimte, de ruimte die corporaties hebben om met behulp van leningen te investeren in nieuwbouw, verbetering of huurmatiging.

Deze is fors gestegen in de afgelopen visitatieperiode. In 2018 bedraagt deze voor nieuwbouw: euro 25.500.000; voor verbetering: euro 22.700.000 en voor huurbeleid: euro 340.000. Overigens is deze ruimte geen vrijbrief voor onbeperkt investeren maar slechts voor noodzakelijke activiteiten.

Uit de documentatie blijkt dat deze periode de corporatie het risicomanagement op een hoger niveau heeft gebracht. Bij de inzet van het vermogen moet de corporatie immers niet alleen over voldoende middelen beschikken, maar ook de risico's kennen en door middel van het strategisch voorraadbeleid weten welke ruimte er is om het vermogen in te zetten. Het is de commissie opgevallen dat de risico's organisatiebreed in kaart zijn gebracht, met medewerking van alle medewerkers en de leden van de Raad van Commissarissen. Hierdoor is het risicobeleid breed bekend binnen de corporatie hetgeen bijdraagt aan de financiële continuïteit.

Wel heeft het WSW aangegeven dat het saldo liquide middelen hoger is dan WSW voor een normale bedrijfsvoering noodzakelijk acht. De corporatie heeft deze (tijdelijke) overmaat gehad vanwege de wens om deze middelen in te zetten voor een gedeeltelijk met eigen middelen te financieren nieuwbouwproject. Het was de wens van de corporatie om in het centrum van Poortugaal te investeren. De argumentatie voor de investering was goed, de corporatie heeft daarbij gedegen bekeken naar de maatschappelijke meerwaarde van het Centrumplan en toen dit plan niet door kon gaan heeft de corporatie gezocht naar alternatieven.

Doelmatige bedrijfsvoering

De corporatie heeft ook de hele periode gestuurd op doelmatige bedrijfsvoering. De corporatie behaalde in de Aedes benchmark gedurende deze periode echter de letter C, in 2017 met een hoogte van euro 1.295 per woning. Dit betekent dat er aanleiding is om te kijken of de doelmatigheid van de corporatie onder de maat is en kasstromen niet ingezet kunnen worden voor volkshuisvestelijke doelen. De doelmatigheid is dan ook een onderdeel rond beoordeling van de inzet van het vermogen.

Daarom heeft de commissie wat meer in detail gekeken naar de bedrijfslasten. Daarbij valt op dat in deze periode het kantoorpand werd verbouwd en gemoderniseerd. Ook is rond de besturing en procesbeschrijvingen een grote inhaalslag gemaakt en is het risicomanagement op orde gebracht. Gelezen de beoordeling van de visitatie over 2011–2014 was dat beslist noodzakelijk. Zeker bij een kleine corporatie geeft deze, noodzakelijke, inhaalslag per verhuureenheid hoge eenmalige lasten. De commissie kan dan ook deze extra uitgaven niet zien als ondoelmatig. De uitgaven waren niet uitstelbaar en geen ondoelmatige inzet van financiële middelen.

Belangrijk is ook dat er geen personeelskosten op andere posten verantwoord zijn, zoals naar onderhoud, projecten of leefbaarheid. Ook dit geeft een vertekend beeld van de bedrijfslasten in de benchmark. De corporatie zou meer kunnen profiteren van de benchmark als dat wel zou gebeuren. De corporatie kan dan ook beter sturen op doelmatigheid.

Oordeel over de vermogensinzet

De commissie beoordeelt bij dit thema of de corporatie verantwoording en motivatie heeft ten aanzien van de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties passend bij de externe opgaven en de vermogenspositie.

Het is de commissie gebleken dat de corporatie steeds afweegt in welke mate de inzet van het vermogen bijdraagt aan maatschappelijke meerwaarde. De corporatie geeft daarbij ook grenzen aan wanneer de investering te hoge lasten met zich mee brengt in verhouding tot het volkshuisvestelijk resultaat dat beoogd wordt.

Het waren deze grenzen die overigens ertoe hebben geleid dat er deze periode geen nieuwbouw is gekomen in het centrum. Het Centrumplan, Mariput, de locatie rond de slagerij en de kerklocatie en omgeving aan de Emmastraat bleken te hoge onrendabele toppen met zich mee te brengen. Te hoge onrendabele toppen passen niet bij deze corporatie, die steeds behoedzaam opereert en goed de kaders in de gaten houdt.

De corporatie is inmiddels goed aan het voorsorteren op de renovatie/nieuwbouw in de Schutskooiwijk en nieuwbouw in Poortugaal West in 2023. Dit plan kan niet naar voren gehaald worden in verband met de in 2013 voor tien jaar gedane toezegging aan de bewoners van de Schutskooiwijk. Wel haalt de corporatie duurzaamheidsinvesteringen een jaar naar voren om het vermogen in te blijven zetten voor maatschappelijke meerwaarde.

De commissie is positief dat de corporatie assetmanagement gaat inzetten om sneller en flexibeler te kunnen schakelen tussen de kansen die liggen rond nieuwbouw, verduurzaming of juist de leefbaarheid. Een integrale blik op de inzet van het maatschappelijke vermogen zou kunnen helpen om sneller in te kunnen spelen op kansen en te komen tot een bredere, meer integrale afweging van de inzet. Het zogenaamde 3-kamermodel van Aedes zou hierbij behulpzaam kunnen zijn.

De commissie beoordeelt dit thema met een **7,0** op basis van een aantal pluspunten:

- + Bij alle afwegingen rond vastgoedinvesteringen houdt de corporatie steeds goed zicht op de belangen en het daarvoor in te zetten vermogen.
- + Bij de afwegingen rond de huurverhoging maakt de corporatie scenario's om te kijken welke verhoging het best past bij de lokale opgave om ook ruimte te houden voor andere volkshuisvestelijke prioriteiten.
- + Op onderdelen van beleid wordt periodiek beoordeeld wat de effecten van het beleid zijn in relatie tot de financiële in- en output (bijvoorbeeld het verkoopbeleid).

6 Governance van maatschappelijk presteren

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.

| Governance | | | |
|--|--------|------------|------------|
| | Cijfer | Cijfer | Weging |
| Strategievorming en prestatiesturing | | 7,5 | 33% |
| Strategievorming | 8,0 | | |
| Prestatiesturing | 7,0 | | |
| Maatschappelijke Rol RvC | | 6,0 | 33% |
| Externe legitimering en verantwoording | | 7,5 | 33% |
| - Externe legitimatie | 7,0 | | |
| - Openbare verantwoording | 8,0 | | |
| Gemiddelde score | | 7,0 | |

6.1 Oordeel over de strategievorming en prestatiesturing

De beoordeling van de strategievorming en sturing op prestaties bestaat uit twee meetpunten. Dit zijn: strategievorming en sturing op prestaties.

De commissie beoordeelt de strategievorming en prestatiesturing met een **7,5**.

Strategievorming

Bij de strategievorming beoordeelt de commissie of de corporatie een actuele lange termijnvisie heeft op haar positie en toekomstig functioneren voor het realiseren van maatschappelijke prestaties en dat deze zodanig is vastgelegd en vertaald naar doelen en activiteiten dat deze te monitoren zijn.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **8,0** op basis van de volgende pluspunten:

- + Uitgebreidheid van evaluaties. De visie, zoals vastgelegd in het Koersplan en het Strategisch Voorraadsbeleidsplan, is gebaseerd op een uitgebreide evaluatie van het ondernemingsplan, de aanbevelingen uit de vorige visitatie, het tevredenheidsonderzoek, analyses van de economische, politieke en maatschappelijke context, de woningmarktsituatie, een reflectie op de eigen organisatie en een SWOT-analyse.
- + Inbedding in de organisatie. De visie is vertaald naar SMART geformuleerde ambities, zodat monitoring goed mogelijk is, en is actief in de organisatie ingebed.
- + Er is sprake van een periodieke herijking en zo nodig actualisering.
- + Voor diverse onderwerpen zijn beleidsdocumenten en procesbeschrijvingen opgesteld (aanbesteding/inkoop, privacy, verkoop, doorstroming, ARBO, incidentmanagement en crisisbeheersing, et cetera).

Opvallend is de uitgebreide onderbouwing van de visie en de consequente doorvertaling naar ambities en acties. Het is de commissie ook opgevallen dat er een goede inbedding in de hele organisatie is, niet alleen in de top.

Sturing op prestaties

De corporatie volgt periodiek en systematisch de vorderingen van de voorgenomen maatschappelijke prestaties en stuurt bij indien zij afwijkingen heeft geconstateerd: In eerste instantie door acties om doelen alsnog te realiseren (1e orde sturing). In tweede instantie door de doelen zelf aan te passen (2e orde sturing). De commissie ziet dat de corporatie zich de sturing op prestaties in de hele organisatie goed heeft eigen gemaakt. Hiervoor zijn taken logisch gebundeld en medewerkers hebben meer zelfstandigheid om snel bij te sturen, dit is te zien in de dienstverlening en het verkoopbeleid. Er is sprake van een actieve en pragmatische sturing bij afwijkingen. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **7,0** op basis van de volgende pluspunten:

- + De mate van compleetheid. De monitoring is goed op orde en duidelijk verbeterd. Het monitorings- en rapportagesysteem is compleet.
- + Er is een goede doorvertaling van de ambities naar jaarplannen en kwartaalrapportages.
- + Het monitoringsysteem wordt in alle geledingen van de organisatie en in de Raad van Commissarissen actief gehanteerd.

6.2 Oordeel over de maatschappelijke rol van de RvC

Bij de maatschappelijke rol van de RvC beoordeelt de commissie of de RvC zich aantoonbaar bewust is van zijn maatschappelijke rol als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie in een lokaal netwerk en deze professioneel vormgeeft. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **6,0**.

De governance binnen de organisatie en ook binnen de RVC is sinds de vorige visitatie fors verbeterd. De RvC ziet haar rol vooral als toezichthouder op afstand, klankbord voor de directeur en werkgever. Er is sprake van een toezichtvisie, periodieke zelfevaluatie en een integriteitscode. De Autoriteit Woningcorporaties heeft in haar oordeelsbrieven geen opmerkingen over de governance.

De RvC wil door de rollen van toezichthouder, klankbord en werkgever heen steeds zorgen dat de relevante vraagstukken uit de samenleving geagendeerd worden. Dat zou sterker kunnen worden ingezet. De RvC bewaakt de inbreng van alle huurders en ziet er op toe dat niet alleen aandacht is voor de actieve verenigingsleden. Incidenten in de gemeenschap komen altijd in de RvC ook aan de orde om voeling te houden met de maatschappelijke opgaven, zonder daarbij de stoel van de directeur-bestuurder in te nemen. Ook wijst de RvC het bestuur op kansen in de politiek. De commissie meent dat de RvC zich aantoonbaar bewust is van de maatschappelijke rol en het spanningsveld tussen vereniging en maatschappelijke opgave.

De commissie is van mening dat de RvC deze rol meer tot uitvoering kan brengen. Het spanningsveld tussen het opkomen voor de huidige leden van de vereniging (en de belangen van Poortugaal) versus de woningzoekenden in de regio vraagt extra aandacht van de RvC. De leden vallen immers niet allemaal onder de doelgroep van beleid.

6.3 Oordeel over de externe legitimatie en openbare verantwoording

Bij de beoordeling van de externe legitimering en openbare verantwoording kijkt de commissie naar hoe de corporatie belanghebbenden betreft bij beleidsvorming en dialoog met hen voert over de uitvoering van beleid.

Eveneens is van belang dat de corporatie inzicht geeft in de realisatie van de beleidsdoelen en hierover communiceert met relevante belanghebbenden. Er is sprake van twee meetpunten: externe legitimatie en openbare verantwoording.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **7,5**.

Externe legitimatie

Bij externe legitimatie beoordeelt de commissie of de corporatie zorgt dat zij zich maatschappelijke verantwoord en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden mogelijk maakt. De commissie ziet een actieve, open en transparante wijze waarop de corporatie zich op de algemene ledenvergadering, de Klankbordgroep en de belanghouderbijeenkomst verantwoordt. Het betreft hier openbare, voor een breed publiek toegankelijke bijeenkomsten.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **7,0** op basis van de volgende pluspunten:

- + De grote betrokkenheid op en relatie met de eigen huurders via allerlei activiteiten (van wijkschouw, buurt tent en gezamenlijk tuinonderhoud tot huisbezoeken aan 25- en 40-jarig jubilarissen).
- + De actieve en vergaande wijze waarop de Klankbordgroep van huurders en de Algemene Ledenvergadering betrokken worden bij de belangrijke onderwerpen van beheer en beleid.
- + De actieve presentatie en aanwezigheid van de corporatie in de kern Poortugaal. De corporatie is er 'gekend', weet wat er speelt, is aanwezig bij relevante activiteiten, hetgeen leidt tot heel veel bewonerstevredenheid, goodwill bij stakeholders en relevante beleidsinput.

De commissie vraagt zich af of nog een extra slag gemaakt zou kunnen worden door ook actief op zoek te gaan naar partners die zich richten op zich nieuw manifesterende thema's als bijvoorbeeld duurzaamheid, zorg en welzijn.

Openbare verantwoording

Bij openbare verantwoording beoordeelt de commissie of de corporatie zich openbaar op een adequate en toegankelijke wijze verantwoordt.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **8,0** op basis van de volgende pluspunten:

- + De wijze waarop de voorgenomen en gerealiseerde prestaties helder en duidelijk zichtbaar worden gemaakt in het Koersplan (integrale versie en versie op hoofdlijnen).
- + De zeer toegankelijke, actuele en informatieve website met alle relevante informatie.
- + Het periodiek Woonmagazine, de digitale nieuwsbrief en een Twitteraccount.

Deel 3

Bijlagen bij het rapport



Bijlage 1 Onafhankelijkheidsverklaringen

Raeflex

Kierkamperweg 17B
6721 TE Bennekom
Tel. 0318 - 746 600
secretariaat@raeflex.nl
www.raeflex.nl

Onafhankelijkheidsverklaring Raeflex B.V.

Naam corporatie : Woningbouwvereniging Poortugaal te Poortugaal
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 Woningbouwvereniging Poortugaal te Poortugaal hebben.

Bennekom, 4 februari 2019 drs. A.H. Grashof | directeur Raeflex

Onafhankelijkheidsverklaring leden van de visitatiecommissie

Ondergetekenden, leden van de visitatiecommissie van Woningbouwvereniging Poortugaal te Poortugaal 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 dan wel 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.

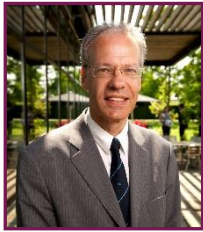
Bennekom, 4 februari 2019 de heer H.D. Albeda | voorzitter

Bennekom, 8 februari 2019 de heer J.A.J. Verheijen | algemeen commissielid

Bennekom, 18 februari 2019 de heer drs. G.J. Latijnhouwers | 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.



Voorzitter H.D. Albeda (Hein)

Als zelfstandig adviseur houd ik me vooral bezig met burgerparticipatie en verantwoording voor gemeentes. Ik publiceer regelmatig over vraagstukken op het snijvlak tussen individueel belang en collectief belang.

Sinds 2011 richt ik me ook op de verantwoording en de governance van verzekeraars. Als adviseur bij gemeentes hoor en zie ik meestal hoe gemeentes tegen corporaties aankijken; als visitor bij woningcorporaties zie ik het omgekeerde. Ik vind het belangrijk dat de maatschappij ziet wat corporaties voor elkaar krijgen. Als corporaties het beter kunnen doen, dan moet dat ook zichtbaar zijn. Als corporaties het goed doen, hoort daar de erkenning van de maatschappij bij.

Visitaties

Visitaties zijn belangrijk voor de verantwoording van de corporaties en voor de ontwikkeling van corporaties. Minstens zo belangrijk is het leereffect dat visitaties teweeg brengen.

Vanuit mijn achtergrond als adviseur let ik scherp op de governance en de financiële bedrijfsvoering van corporaties. Verder kijk ik naar de wijze waarop corporaties hun maatschappelijke omgeving meenemen in het formuleren van hun beleidsagenda. Ik kijk ook naar het netwerk. De scheiding van wonen en zorg betekent dat je moet kijken naar de kwaliteit van een netwerk: wie doet wat om maatschappelijke prestaties te behalen? Dat zien we ook bij gemeenten: als de corporatie terug gaat naar de kerntaak is het belangrijk om samen resultaten te behalen. De kwaliteit van de relatie met belanghebbenden is daarmee voor mij ook een belangrijk aandachtspunt in de visitaties.

Specifieke deskundigheid

- Bestuurservaring door het vervullen van diverse bestuursfuncties. Het meest recentelijk als voorzitter van stichting Agora Europa, gericht op de afstemming van de politieke agenda's van bestuur en burgers.
- Uitgebreide kennis van burgerparticipatie en overheidsverantwoording, onder meer door de functie van directeur bij de stichting Rekenschap, gecombineerd met financiële deskundigheid.
- Brede kennis van governance door lidmaatschap van de monitoring commissie governance verzekeraars.
- Ervaring met visitatie-experimenten

Uitgevoerde visitaties

- 2019 **Waardwonen**, Huissen; **Beter Wonen**, Ammerstol; **Woningbouwvereniging Poortugaal**; **Woningstichting Berg en Terblijt**; **Wonen Vierlingsbeek**
- 2018 **Woonstichting St. Joseph**, Boxtel; **Wocom**, Someren, **Oosterpoort**, Groesbeek; **Woonstede**, Ede; **Eemland Wonen**, Baarn; **Wbv Hoek van Holland**; **SSHN**, Nijmegen; **Lek en Waard Wonen**, Nieuw-Lekkerland; **Standvast Wonen**, Nijmegen; **Ons Huis**, Apeldoorn; **De Woonmensen** Apeldoorn, **De Goede Woning**, Apeldoorn
- 2017 **QuaWonen**, Bergambacht; **BrabantWonen**, Oss
- 2016 **Maasvallei Maastricht**; **Wetland Wonen Groep**, Vollenhove; **Land van Altena**, Nieuwendijk; **de Kernen**, Hedel
- 2015 **Standvast Wonen**, Nijmegen; **Dudok Wonen**, Hilversum; **St. Willibrordus**, Wassenaar; **Woningbouwvereniging Lopik**; **Goed Wonen**, Benschop; **De Goede Woning Driemond**, A'dam Z-O
- 2014 **Stek**, Lisse; **Eemland Wonen**, Baarn; **Vooruitgang**, Sassenheim; **Woonstede**, Ede; **Ressort Wonen**, Rozenburg; **De Goede Woning**, Apeldoorn; **De Woonmensen**, Apeldoorn; **Ons Huis**, Apeldoorn
- 2013 **Woonwaard**, Alkmaar; **wonenCentraal**, Alphen a/d Rijn; **De Woonschakel**, Medemblik
- 2012 **Lyaemer Wonen**, Lemmer; **Valburg** (Midterm Review), Zetten; **VitaalWonen**, Limbricht; **Woningstichting Naarden**; **Goed Wonen** (Midterm Review), Gemert
- 2011 **Alphons Ariëns**, Druten; **Wetland Wonen**, Vollenhove; **Woningstichting Wittem**, Mechelen
- 2010 **Domaas**, Limburg; **Habeko Wonen**, Hazerswoude-Dorp; **Woningstichting Kessel**, **Woningstichting Roermond**; **St. Joseph**, Stramproy; **Woningvereniging Nederweert**; **Ubach over Worms**, Landgraaf
- 2009 **Hestia Groep**, Landgraaf; **Woonstade**, Groningen
- 2008 **Gemeente Hoorn**
- 2007 **Wetland Wonen**, Vollenhove; **Woonmij Dinkelborgh**, Denekamp
- 2005 **De Woonschakel Westfriesland**, Medemblik; **Woningstichting Eerbeek**

Kort CV

Opleiding

- Kandidaats en lerarenopleiding Wiskunde
- Diverse trainingen strategisch wetgeven, governance, gespreksvaardigheden, publieke sector in control

Carrière

2005-heden Zelfstandig adviseur

1999-2005 Directeur Stichting Rekenschap, een stichting die zich ten doel stelde de verantwoording over overheidsuitgaven aan burgers te verbeteren

1990-1999 Beleidsfuncties onder meer bij de Consumentenbond en als consultant bij Andersson, Elfers en Felix

1982-1990 Fractiemedewerker bij de PPR, later GroenLinks, eerst in de gemeenteraad van Amsterdam, vanaf 1986 bij de Tweede Kamer

Nevenfuncties

2013-heden Voorzitter commissie Advies Stichting Toetsing Verzekeraars

2012-2013 Lid Monitoring Governance Verzekeraars

2006-heden Bestuurslid Stichting Agora Europa, gericht op de afstemming van de politieke agenda's van bestuur en burgers

<http://nl.linkedin.com/pub/hein-albeda/0/369/a48>



Algemeen commissielid J.A.J. Verheijen (Jeroen)

Naast ruim 10 jaar ervaring als wethouder Wonen in twee gemeenten was ik bestuurlijk actief in diverse regionale en landelijke gremia op het gebied van wonen. Zo was ik onder meer 8 jaar lid van de stuurgroep Wonen van de Stadsregio Amsterdam en 2 jaar lid van het portefeuillehouders overleg Wonen van de regio Holland Rijnland. Voor deze regio was ik tevens lid van het ambassadeursteam huisvesting arbeidsmigranten. Vier jaar was ik lid van de Commissie Ruimte en Wonen van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG). Daarbinnen ben ik kort lid geweest van het gebruikersplatform van de Stichting Visitatie Woningbouwcorporaties Nederland. Ik ben lid van de commissie van Beroep van de Stichting Normering Flexwonen. In de tijd van mijn HBDO-opleiding en eerste baan als medewerker ruimtelijke ordening/volkshuisvesting speelde de aanloop naar de bruteringsoperatie in 1995; in mijn tijd bij de VNG de aanloop naar de nieuwe Woningwet 2015. Vanuit mijn activiteiten voor verschillende organisaties op het gebied van woningbouw ben ik goed bekend met effecten die gewijzigde wet- en regelgeving, veranderende bevoegdheden en een veranderende maatschappij hebben gehad op de woningmarkt en op het functioneren van woningbouwcorporaties. Dankzij het pionieren op het gebied van de Omgevingswet en duurzaamheid heb ik een goed beeld van wat er de komende jaren op de sector afkomt.

Visitaties

Mijn toegevoegde waarde als visitator van Raeflex ligt op de kennis en ervaring die ik heb opgedaan met het managen van complexe omgevingsprocessen en -projecten en het inzichtelijk maken van lokale en regionale stakeholdernetwerken. Mijn focus bij de visitatie ligt dan ook op het beoordelen van de prestaties van de corporatie als samenwerkingspartner van gemeenten en huurders bij het behalen van gezamenlijke doelen op het gebied van wonen. Daarnaast vind ik het belangrijk om zicht te krijgen op de kracht van het lokale woonnetwerk. Wie zijn de spelers, hoe werken zij samen en waar liggen kansen voor versterking en verbetering. Welke rol kan en wil de woningbouwcorporatie hierin spelen en hoe omgevingsbewust is zij?

Specifieke deskundigheid

- Prestatieafspraken en Woonbeleid
- Samenwerking Woningbouwcorporaties en hun stakeholders in het maatschappelijk middenveld
- Wonen, welzijn en zorg
- Governance

Uitgevoerde visitaties

2019 **Woningbouwvereniging Poortugaal**

Kort CV

Opleiding

- Governance opleiding voor Commissarissen & Bestuurders
- Strategisch Omgevings Management & Mutual Gains
- Hogere Bestuurs Dienst Opleiding, specialisatie Ruimtelijke Ordening/Volkshuisvesting
- HEAO Bestuurskunde

Carrière

2015-heden Zelfstandig strategisch adviseur en interim-manager strategisch omgevingsmanagement, ruimte, wonen, openbaar bestuur

2016-2018 Interim-wethouder gemeente Hillegom

2006-2014 Wethouder en 1e loco-burgemeester van de gemeente Uithoorn

1992-2006 Beleidsadviseur en leidinggevende op het gebied van Ruimtelijke Ordening, Volkshuisvesting, Openbare Orde & Veiligheid, Juridische Zaken en Communicatie bij de gemeenten Nieuwkoop en Voorburg

Nevenfuncties

2018-heden Lid Commissie van Beroep Stichting Normering Flexwonen

2018-heden Lid en plaatsvervangend voorzitter commissie bezwaarschriften gemeente Alphen a/d Rijn

2016-heden Gecommitteerde voor de HBO-rechten opleiding van de Juridische Hogeschool Avans-Fontys te Tilburg

<http://nl.linkedin.com/in/verheijenjeroen/>



Algemeen commissielid/secretaris drs. G.J. Latijnhouwers (Albert)

In mijn afscheidsboek ter gelegenheid van mijn pensionering bij de gemeente Tilburg in december 2018 heb ik mijn collega's onder andere opgeroepen om de samenwerking met woningcorporaties te koesteren.

“Het zijn de belangrijkste bondgenoten van de gemeente in het beheer en de ontwikkeling van de stad. Verantwoordelijk voor de huisvesting van lagere inkomens en anderen die niet zelfstandig in hun huisvesting kunnen voorzien. Ze zijn samen met de gemeente de vastgoedeigenaar van grote delen van de stad. Ze hebben net als de gemeente belang bij een duurzame kwaliteit van de stad.”

Gedurende mijn bijna 40- jarige loopbaan bij de gemeente Tilburg heb ik het belang en de kracht van het instituut woningcorporatie van nabij mogen meemaken. Ik heb daar diverse functies vervuld. De ruimtelijke ontwikkeling van de stad was daarin de rode draad; in het bijzonder het volkshuisvestingsbeleid en de sociale woningbouw. Vanuit deze functies heb ik een goed inzicht gekregen in het functioneren van woningcorporaties, wat van hen verwacht mag worden, met welke belangen en belanghouders rekening gehouden moet worden. Ik heb prestatieafspraken met ze opgesteld, programmeringsafspraken gemaakt,

wijkprojecten gedraaid, kortom alle werkzaamheden van een corporatie meegemaakt. Ook na mijn pensionering blijf ik me inzetten voor de publieke zaak waaronder het visiteren van woningcorporaties vanuit Raeflex. Daar zet ik mijn opgebouwde ervaring op het terrein van wonen, samen met mijn kennis van ruimtelijke en sociale ontwikkelingen in de samenleving, graag voor in.

Visitaties

Behalve als een integraal verantwoordingsinstrument kan een visitatie ook goed dienst doen als een instrument voor een 360 graden feedback. Het geeft op een systematische wijze inzicht in de wijze waarop de belangrijkste stakeholders naar het presteren en functioneren van de woningcorporatie kijken.

Naast opgedane kennis en ervaring met visitaties van Raeflex heb ik vanuit mijn werkzaamheden bij de gemeente Tilburg al vele malen aan visitaties mogen deelnemen bij de vier Tilburgse corporaties, maar dan wel vanuit het gezichtspunt van de gemeente als stakeholder.

Specifieke deskundigheid

- Brede kennis en ervaring op het gehele terrein van de volkshuisvesting.
- Kennis en ervaring met integrale beleidsontwikkeling en – uitvoering vanuit het principe van de Telos-3-hoek “people, profit, planet”: een duurzame ontwikkeling nastreven, waarbij de aspecten natuur (planet), lichamelijk en geestelijk welzijn (people) en een gezonde economische ontwikkeling (profit) zich gelijktijdig en in balans ontwikkelen.
- Strategisch kunnen denken en handelen en in relevante netwerken kunnen opereren.
- Langdurige ervaring en inzicht in politieke, bestuurlijke en maatschappelijke processen.
- Analytisch vermogen en goed kunnen argumenteren en rapporteren.
- Ervaring met het besturen van een kleine woningcorporatie.

Uitgevoerde visitaties

Recent gestart bij Raeflex.

2019 **Woningbouwvereniging Poortugaal**

Kort CV

Opleiding

- Radboud Universiteit Nijmegen: Planologie
- Bestuursacademie Nederland: Aantekening Ruimtelijke Ordening en Volkshuisvesting (HBA)

Carrière

1980-2018 Diverse functies gemeente Tilburg:

- 2012-2018 Strateeg afdeling Ruimte
- 2004-2011 Programmamanager Wonen Dienst Beleidsontwikkeling
- 1997-2003 Hoofd gebiedsteam Noord Dienst Wijkzaken: Tilburg Noord, Berkel-Enschot en Udenhout
- 1988-1996 Hoofd afdeling Volkshuisvesting Dienst Publieke Werken
- 1985-1988 Beleidsmedewerker/bureauhoofd volkshuisvesting
- 1980-1985 Beleidsmedewerker ruimtelijke ordening en woningbouw

1979 Planologisch onderzoeker Nederlands Economisch Instituut in Rotterdam

1978-1979 Planologisch onderzoeker Economisch Technologisch Instituut voor Noord Brabant

Nevenfuncties

1993-2019 Bestuurslid sociëteit De Rooise Kamer

2004-2016 Bestuurslid voetbalvereniging Rhode

1990-1999 Uitvoerend bestuurslid Woningbouwvereniging Sint Oedenrode

1986-1990 Raadslid gemeenteraad Sint Oedenrode

[linkedin.com/in/albert-latijnhouwers-04330620](https://www.linkedin.com/in/albert-latijnhouwers-04330620)

Bijlage 3 Bronnenlijst

Geraadpleegde literatuur en schriftelijke bronnen

| Perspectief | Documenten 2015-2019 |
|---|--|
| <p>Presteren naar Opgaven en Ambities</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Position paper Woningbouwvereniging Poortugaal 2019 • Prestatieafspraken Albrandswaard 2018 • Prestatieafspraken Albrandswaard 2019 en 2020 • Woonvisie Albrandswaard 2016-2025 • Woningmarktonderzoek Albrandswaard/Poortugaal 2016 • Ondernemingsplan Thuis in Albrandswaard 2013-2016 • Koersplan Woningbouwvereniging Poortugaal 2017-2020 • Strategisch Voorraadbeleid 2016 • Jaarplannen 2015-2018 • Update Koersplan 2018 • Jaarverslagen 2015-2016-2017 • Intentieovereenkomst Schutskooiwijk 2018 • Intentieverklaring WWZ-beraad 2015 • Convenant regionale aanpak hennepkwekerijen 2016 • Convenant regionale aanpak woonoverlast 2016 • Beleidsnotities en interne notities over specifieke onderwerpen (zoals wonen en zorg, voorraadbeleid, leefbaarheid, verkoop, ed.) • Convenant en reglement Geschillencommissie Zuid-Holland 2014 en 2019 • Regio akkoord nieuwe woningmarktafspraken regio Rotterdam 2018-2030 • Monitors WoonnetRijnmond 2015-2018 • Rapport ABF Naar een meer evenwichtige regio Rotterdam 2018 • RIGO rapport Bewegen naar meer evenwicht 2018 • Huisvestingsverordening 2015 • Spelregels woonruimtebemiddeling Maaskoepel |
| <p>Presteren volgens Belanghebbenden</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Woonmagazines 2015-2019 • Belanghouder analyse 2018-2019 • Verslagen Algemene ledenvergaderingen 2015-2018 • Verslagen Klankbordgroep vergaderingen 2015-2019 • Verslagen belanghouder bijeenkomsten 2015-2018 • Verslagen met diverse stakeholders 2015-2018 • Huurders- en klanttevredenheidsonderzoeken 2015-2018 |
| <p>Presteren naar Vermogen</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Autoriteit Woningcorporaties: oordeelsbrieven 2015-2018 • Waarborgfonds Sociale Woningbouw: brieven 2015-2018 • Aedesbenchmarkcentrum (ABC): 2015-2018 • Jaarrekeningen en jaarverslagen 2015-2017 • (Onderhouds)begrotingen 2015-2019 • Managementdocumenten met betrekking tot (financiële) risicoanalyses, efficiency en treasury 2015-2018 • Accountantsverslagen en managementletters 2015-2018 • Financiële kwartaalrapportages • Rapportages over beleidswaardes en bedrijfswaardes. |

| | |
|---|---|
| <p>Governance van maatschappelijk presteren</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Kwartaalrapportages aan RVC 2015-2018 • Checklist governance • Toezichts- en toetsingskaders 2018 • MT-verslagen 2015-2018 • RVC-verslagen 2015-2018 • Statuten 2018 • Huishoudelijk reglement 2016 en Bestuurs- en RVC-regelement 2019 • Profielschetsen bestuur en RVC • Verslagen zelfevaluatie RVC 2015-2018 • Integriteitscode 2017 • Diverse proces- en procedurebeschrijvingen |
|---|---|

Bijlage 4 Lijst geïnterviewde personen

Alle geïnterviewde personen zijn door de voltallige commissie tijdens in totaal 8 face-to-facegesprekken geïnterviewd over de prestaties van Woningbouwvereniging Poortugaal.

Interne gesprekken

Raad van commissarissen

- De heer J.W. van der Meer (voorzitter)
- De heer M. van der Stoep
- De heer R. van Praag (nieuw per 19-2-2019)

Directeur-bestuurder

- De heer R. Kouters

Managementteam

- Mevrouw B. Luiten (bestuurssecretaris)
- Mevrouw M. van Assendelft-van Rosmalen (manager woondiensten)
- De heer H. van Heusden (manager techniek en ontwikkeling)

Medewerkers

- Mevrouw L. van Wingerden
- Mevrouw D. Brasser-Verhagen
- Mevrouw P. van der Giessen
- Mevrouw S. Mulders
- Mevrouw A. de Knecht
- Mevrouw E. Papavoine
- De heer R. de Baat

Externe gesprekken

Huurdersorganisatie (Klankbordgroep)

- De heer K. Meijer
- De heer J. Harmsen
- De heer H. Coppens
- De heer M. Boon
- De heer F. Kröger
- De heer H. de Groot

Gemeente

- De heer B. Boender (wethouder Wonen)
- Mevrouw J. van Wijnmalen (regisseur wonen en RO)

Zorginstellingen

- Mevrouw A. de Zeeuw (woonzorgconsulent Profila zorg)
- De heer B. Aikema (teammanager Profila Zorg)
- De heer H. van Oostenbrugge (penningmeester Wish-huis)

Collega corporaties

- De heer A. van den Bosch (directeur-bestuurder Woonvisie)

Bijlage 5 Position paper



Onze basis

Wie is de corporatie?

Woningbouwvereniging Poortugaal (WBV Poortugaal) is een kleinschalige, laagdrempelige lokaal en regionaal betrokken woningcorporatie in de gemeente Albrandswaard. Op 19 april 1918 werd Woningbouwvereniging Poortugaal opgericht en een jaar later bouwden we de eerste woningen. We bestonden in 2018 dus alweer 100 jaar! In die periode zijn we geleidelijk gegroeid naar een professionele corporatie met een bezit van bijna 1200 woningen. Wij kennen onze huurders en belanghouders en zijn bereid mee te denken. We willen zorgen voor goede en betaalbare huisvesting in een dorpse setting voor huishoudens die daar zelf niet in kunnen voorzien. En we zetten ons in voor een duurzame sociale woningvoorraad die toekomstbestendig is. Onze kernwaarden betrouwbaar, benaderbaar en betrokken, welke zijn afgeleid uit de resultaten van de breed opgezette USP enquête (klanttevredenheidsonderzoek) uit 2012, vormen nog steeds de ingrediënten voor onze cultuur.

WBV Poortugaal zit in een ontwikkeling naar een transformerende woningcorporatie. Dit betekent een behoorlijke verandering ten opzichte van de afgelopen 100 jaar, waarin we vooral woningen hebben bijgebouwd. De opgave voor de komende 20 tot 40 jaar zal veel meer gericht zijn op het tijdig aanpakken van bestaande, verouderde woningen, zodat ze niet in een negatieve spiraal belanden. Onze woningvoorraad blijft in omvang ongeveer gelijk. Door woningen die technisch niet meer voldoen te slopen of grootschalig te renoveren, door woningen die niet meer passen binnen ons beleid te verkopen en door nieuwe passende woningen terug te bouwen verbetert de kwaliteit van de woningvoorraad. Zo zorgen we dat de woningvoorraad blijft passen bij de doelgroep.

Buiten de statutaire mogelijkheden zijn nooit bijzondere projecten opgepakt en zijn er ook geen risicovolle lening- c.q. beleggingsconstructies toegepast. De financiële positie wordt als gezond en kredietwaardig gekwalificeerd.

Onze organisatie

Onze organisatie is relatief klein. Dit maakt dat de lijnen kort zijn, we snel besluiten kunnen nemen en we dichtbij onze huurders en belanghouders staan. Uit gesprekken met onze belanghouders en uit het huurdersonderzoek is gebleken dat dit wordt gewaardeerd. Ook betekent het dat wanneer er extra maatregelen nodig zijn, we dit met een kleine groep medewerkers moeten uitvoeren. De invoering van de nieuwe wet- en regelgeving de afgelopen jaren is hier een voorbeeld van. Implementatie van deze wetten bracht veel extra werk mee voor de woningcorporatiesector. De visitatiecommissie vroeg zich begin 2015 af of het gezien onze omvang zou lukken om de Huisvestingswet, de nieuwe Woningwet, de governancecode 2015 en alle daaruit voortvloeiende verplichtingen nog eens bovenop ons huidige werk te doen. Eind 2016, konden we deze vraag bevestigend beantwoorden. De basis voor de verdere implementatie van alles wat voortkomt uit de nieuwe Woningwet, was gelegd. Daarnaast hebben we de organisatie verstevigd, hebben we interne processen opnieuw beschreven en geoptimaliseerd. We hebben de personele continuïteit meer geborgd door voor elke cruciale functie een achtervang te creëren. Tegelijkertijd is het ook gelukt om onze dienstverlening op peil te houden en de meeste ambities uit ons ondernemingsplan 2013-2016 te realiseren. WBV Poortugaal staat dus niet stil. Wij blijven de interne organisatie verder ontwikkelen om te kunnen blijven voldoen aan de vragen vanuit onze omgeving.

Algemene Vergadering

De leden (voornamelijk onze huurders) vormen het hoogste orgaan; de Algemene Vergadering (AV). Minimaal 1 keer per jaar informeren we onze leden over de gang van zaken bij Woningbouwvereniging Poortugaal.

Klankbordgroep

WBV Poortugaal wil bewoners de kans geven om mee te denken over ons beleid. Dat kon altijd al via de Algemene Vergadering, maar sinds 2013 ook via de Klankbordgroep. In deze groep zitten huurders en leden uit (bijna) elke wijk. De leden van de Klankbordgroep kunnen aangeven wat nodig is voor de woning en woonomgeving. Zij wonen in onze woningen, kennen de mensen, de buurt, de sfeer, de goede en de te verbeteren aspecten en ze weten hoe ze die graag zelf zouden willen oplossen.

Tijdens de bijeenkomsten van de Klankbordgroep betrekken we huurders bij onze plannen en vragen we ze om hun mening hierover. Tijdens de Algemene Vergadering op 27 september 2017 werd besloten dat het schriftelijk adviesrecht werd overgedragen van de Algemene Vergadering aan de Klankbordgroep. Een doorgroei naar een officieel inspraakorgaan in het kader van de Overlegwet Huurders/Verhuurders is misschien op termijn een optie. Op dit moment vindt de Klankbordgroep dat ze hier zelf nog niet aan toe zijn.

Onze taak

Waar staan wij voor?

In onze omgeving is de afgelopen jaren veel veranderd. Tegelijkertijd is ook veel hetzelfde gebleven. Zo vinden we nog steeds dezelfde zaken belangrijk: betaalbaarheid, goed onderhoud, beschikbaarheid, benaderbaarheid, tevreden huurders en samenwerking. En dat is ook de afgelopen jaren onze insteek geweest: inspelen op wat nodig is en koesteren wat waardevol is.

In 2016 is ons Koersplan (voorheen genoemd ondernemingsplan) 'Op weg naar toekomstbestendige vernieuwing' 2017-2020 vastgesteld. De titel is gekozen omdat het een vernieuwing is die verder en veel breder gaat dan alleen de energetische maatregelen. We gaan voor woningbeheer waarbij naast het verbeteren van de kwaliteit van de woningvoorraad meer dan voorheen geleidelijke vernieuwing van het woningbezit belangrijk is.

In dit Koersplan hebben wij naast de adviezen die wij aan de vorige visitatie hebben ontleend en de gesprekken met onze belanghouders, wederom ook weer het uitgebreide onderzoek naar de tevredenheid van onze huurders met betrekking tot de dienstverlening door onze organisatie, hun woning en de woonomgeving verwerkt.

Samen met andere partijen werken we aan leefbaarheid. We zijn van mening dat problemen het beste opgelost kunnen worden als iedere partij doet waar hij goed in is.

Binnen de regio

Binnen de regio Zuidrand zijn wij de kleinste corporatie met circa 1.200 huurwoningen. Onze collega-corporatie Patrimonium Barendrecht heeft ongeveer 2.500 woningen. Woonvisie heeft ongeveer 9.000 woningen. De overige woningcorporaties, waaronder Havensteder, zijn allemaal ook buiten de regio Zuidrand actief en hebben een totaalbezit van 35.000 woningen of meer.

Onze toegevoegde waarde binnen de regio Zuidrand ligt dus niet in het aantal woningen, maar wel in het woningtype en het woonmilieu dat we bieden. Een woonmilieu en een woningtype dat schaars in de regio en erg gewild is. We kiezen ervoor om ons ook in de toekomst te blijven positioneren als een corporatie met een dorps bezit. Hoewel we inzetten op vergroting van het aandeel kleinere gelijkvloerse woningen in de voorraad, blijft de ruime meerderheid van onze woningen een (soms kleinere) eengezinswoning. Daarmee richten we ons binnen de regio met name op de (een)oudergezinnen die hun kinderen in een rustige, groene omgeving willen laten opgroeien. En in het kader van de vergrijzing, senioren die vanuit een eengezinswoning naar een geschiktere woning willen doorstromen.

Binnen de gemeente

Binnen Albrandswaard zijn wij de grootste verhuurder. Bijna de helft van de sociale huurwoningen is van ons. In de kern Poortugaal is ons aandeel zelfs bijna 95% van de sociale huurvoorraad. Binnen de gemeente Albrandswaard richten we ons de komende jaren op Poortugaal en dan met name op het gebied ten zuiden van de Groene Kruisweg. Daar ligt een aanzienlijke opgave. Dat betekent dat wij onze portefeuille t/m 2020 niet zullen uitbreiden in Portland of Rhoon.

Nieuwbouw

Wij hebben eind 2014 en officieel geopend in juni 2015, één project "het WISH-huis" tot stand gebracht. De ouders hadden een wens om gezamenlijk een woonhuis in de gemeente Albrandswaard te realiseren voor hun verstandelijk en/of lichamelijk beperkte kinderen. Om het WISH-huis mede mogelijk te maken, is een aantal jaar geleden het pand aan de Albrandswaardsedijk 43 aangekocht. Dit pand werd gesloopt en maakte plaats voor een geheel nieuw complex met 16 appartementen en 2 gemeenschappelijke ruimten. Zorgorganisatie ASVZ verzorgt de 24-uursbegeleiding.

Onze Koers

Wat willen wij bereiken?

Ons Koersplan verwoordt onze visie en de keuzes die we voor de komende vier jaar maken.

Het geeft richting aan ons dagelijks handelen en maakt derden duidelijk waar onze huurders en belanghouders ons wel en niet op aan kunnen spreken. Het Koersplan beschrijft de hoofdlijn, die verder wordt uitgewerkt in plannen, projecten en werkwijzen.

Jaarlijks kijken we terug: wat hebben we de afgelopen tijd bereikt en liggen we daarmee op koers? En vooruit: wat betekent dit voor de komende periode?

Ons Koersplan gaat concreet in op onze ambities voor de periode 2017 t/m 2020. En we richten ons op de volgende vier speerpunten:

1. Wonen betaalbaar houden
2. Verder verbeteren van de kwaliteit en duurzaamheid van de voorraad
3. Passend wonen voor onze doelgroep
4. Een prettige woonomgeving voor onze huurders

Per speerpunt geven we aan wat we de komende vier jaar concreet gaan doen. Waar nodig lichten we dit kort toe. Elk kwartaal monitoren we of we nog op schema liggen. Daarnaast houden we een aantal indicatoren in de gaten. Dit zijn cijfers waar we niet altijd 100% invloed op hebben, maar die ons wel een goede indicatie geven over hoe het ervoor staat met een speerpunt. Het percentage huurachterstanden geeft bijvoorbeeld een indicatie van hoe het staat met de betaalbaarheid van het wonen. Per indicator geven we aan wat onze norm is. Wanneer een indicator niet meer voldoet aan onze norm, onderzoeken we hoe dat komt, in hoeverre wij dit kunnen beïnvloeden en of het nodig is ons beleid of onze acties aan te passen.

De komende jaren richten we ons op het verder afmaken van de in 2013 ingezette verbetering van de kwaliteit en de duurzaamheid van het bezit. We zetten in de periode 2017-2020 in op een beperkte verandering van onze woningvoorraad door een combinatie van nieuwbouw en verkoop. In de periode 2021-2030 starten we vervolgens met grotere veranderingen in het bestaande bezit, namelijk het geleidelijk vervangen of grootschalig aanpassen van woningen door sloop en/of hoog-niveau renovatie. Daarbij concentreren we ons als eerste op de Schutskooiwijk.

Ondanks alle inspanningen om in het centrum van Poortugaal nieuwe sociale huurwoningen te mogen bouwen, is dit helaas niet gelukt. Wij hopen binnen enkele jaren samen met de gemeente Albrandswaard wel op een andere locatie nieuwe sociale huurwoningen te kunnen realiseren. Een intentieverklaring hiertoe is medio december 2018 getekend.

Waar staan wij nu?

We hebben veel geleerd van de voorgaande visitaties en steeds de uitkomsten gebruikt als input voor ons ondernemingsplan/Koersplan.

We bevinden ons momenteel precies in het midden van onze Koersplanperiode. Veel zaken uit dit plan zijn al uitgerold, maar er is ook nog het nodige te doen. We zijn behoorlijk op dreef met de inhaal onderhoudsactie met betrekking tot het interieur van de woningen, het na-isolatieprogramma, het aflossen van leningen en de verkoop van huurwoningen uit bestaand bezit. Wat er nog te doen is ligt op het vlak van de verfijning van de PDCA cyclus, fine-tuning risicomangement en het door ontwikkelen van de organisatie vooral met betrekking tot projectontwikkeling.

Governance/rapportages

We hebben de afgelopen jaren veel tijd geïnvesteerd in governance en rapportages. Zo hebben we de governance code verder geïmplementeerd, is de PDCA cyclus verder geprofessionaliseerd, het risicomangement verder uitgewerkt, procesbeschrijvingen zijn opgesteld en aangepast, het functioneringsmanagement voor medewerkers en Directeur-bestuurder is vorm gegeven, de nieuwe woningwet geïmplementeerd, et cetera.

De wereld staat niet stil en er zullen mogelijk aanpassingen moeten worden doorgevoerd. Een jaarlijkse herijking van het Koersplan c.q. het Strategisch Voorraadbeleid is daarvan een logisch gevolg. Ook de uitvoering van de prestatieafspraken met de gemeente Albrandswaard verdienen de komende tijd de nodige aandacht.

Omdat we het bedrag dat we gereserveerd hadden voor nieuwbouw in het centrumplan niet konden uitgeven hebben we onderzocht of het naar voren halen van de planmatige isolatie ingrepen mogelijk was. Dit betekent dat we alles 1 jaar (eind 2019 is alles gedaan i.p.v. eind 2020) naar voren halen.

Het behoud van de financiële continuïteit is een belangrijk aandachtspunt. Zeker als je in het kader van betaalbaarheid aan de inkomstzijde blijft sleutelen. Aan de uitgavenkant zal naast kostenbewustheid c.q. kostenreductie en bijvoorbeeld het niet herfinancieren van af te lossen schuldrestanten op leningen, aan het verhogen van de solvabiliteit verder kunnen bijdragen en daarmee aan een stabiele financiële positie.

Wat kan nog beter?

Als Directeur-bestuurder ben ik trots op wat de organisatie de afgelopen jaren heeft bereikt en heb ik veel respect voor de wijze waarop aan de uitvoering van het Koersplan en het Strategisch Voorraadbeleid door medewerkers invulling wordt gegeven. En op ons goed onderhouden woningbezit. Het meer professioneel werken wordt zichtbaarder en de betrokkenheid onder medewerkers is nog steeds groot.

Organisatie

Ik realiseer mij dat de werkdruk door het ambitieuze Koersplan behoorlijk is en gezien de ontwikkelingen die nog voor ons liggen, onze medewerkers behoorlijk en blijvend op hun inzet en kwaliteiten zullen worden aangesproken. Ruimte is gevonden in bijvoorbeeld het efficiënter werken in combinatie met het jaarlijks (her)beschrijven van de processen. Het coachen van de medewerkers krijgt hierin de nodige aandacht.

Duurzaamheid

Op het gebied van duurzaamheid ligt nog wel een belangrijk aandachtspunt. Het nog beter motiveren van huurders om deel te nemen aan het na-isolatie programma voor wat betreft de ingrepen die een huurverhoging tot gevolg hebben, zou noodzakelijk zijn om meer dan 1 labelstap te maken. En ook het eerder andere mogelijkheden onderzoeken om te investeren, als blijkt dat nieuwbouw niet mogelijk is, zoals bijvoorbeeld bij het niet doorgaan van het Centrumplan. Bijvoorbeeld het geld investeren in duurzaamheid zoals zonnepanelen plaatsen bij woningen die daar geschikt voor zijn.

Assetmanagement

Ook het onderwerp assetmanagement zal de nodige aandacht gaan krijgen de komende jaren. Aandachtspunten zijn het eerder verkennen van mogelijkheden voor realisatie van geschikte huisvesting voor bijvoorbeeld ouderen door doelgroepswijzigingen of woningaanpassingen.

Belanghouders

Voor wat betreft de contacten met onze belanghouders (onder andere de Klankbordgroepleden en de gemeente Albrandswaard), deze worden ronduit goed genoemd. Er is een prettige en constructieve wijze van overleg en samenwerking.

We kennen (nog) geen officiële huurdersvertegenwoordiging die ervoor kiest om bijvoorbeeld te participeren in het opzetten van een gemeentelijke Woonvisie of actief aan tafel te schuiven bij het maken van prestatieafspraken. We bespreken deze zaken wel met de Klankbordgroep van Huurders (KGB) en geven de opvattingen van de KGB weer in het driehoeksoverleg. Dit zou voor ons wel een wens zijn voor de toekomst.

Prestatieafspraken

Het college van B&W is halfweg de voorgaande zittingsperiode gevallen. In de periode ervoor was er geen aandacht voor sociale huisvesting. Er was ook geen gemeentelijke Woonvisie. Pas in de periode erna, met een nieuw college van B&W, is in gezamenlijkheid een gemeentelijke Woonvisie tot stand gekomen (ultimo 2016). In het jaar daarna is gewerkt aan de eerste prestatieafspraken die begin 2018 zijn getekend. Inmiddels is ultimo 2018 de tweede reeks prestatieafspraken voor 2019 en 2020 getekend. Veel elementen uit 2017 zijn daarin opnieuw opgenomen ter nadere uitwerking.

Overmaat aan liquiditeit/nieuwbouw

Sinds enige jaren is er sprake van een overmaat aan liquiditeit, dat wil zeggen als je die afzet tegen de WSW norm. De WSW norm vinden wij weliswaar ontoereikend (te laag), maar er resteert een tijdelijke overmaat. Deze willen wij inzetten voor een gedeeltelijk met eigen middelen te financieren nieuwbouwproject. Al enige jaren hoopten wij op het kunnen aanvangen van nieuwbouw, vandaar deze reservering. Naar het zich nu laat aanzien zal dat op zijn vroegst in 2021 kunnen aanvangen. Wij hebben onlangs besloten om een deel van deze overmaat in te zetten op het onderwerp verduurzaming. Dat zal in 2019 verder worden uitgewerkt. Het vervroegd aflossen op leningen is ook een optie indien de rente voldoende stijgt, dit was de laatste drie jaren ook niet het geval.

Ik verwacht dat de doelstellingen uit het Koersplan 2017- 2020 in hoge mate worden gerealiseerd.

Wij blijven doen wat we altijd al deden; zorgen voor goede en betaalbare huisvesting in een dorpse setting voor huishoudens die onze woningen nodig hebben.

Met hartelijke groet,
René Kouters
Directeur-bestuurder

Bijlage 6 Fact sheet prestaties en prestatiebeoordelingen

| Geleverde prestaties op de thema's 2015 – 2018 | | | | | | | Cijfer |
|--|----------------------------|-----------------------------|------------------------|-----------------------------|------------------|------------------|-------------------------------|
| 1. Huisvesting van de primaire doelgroep | | | | | | | 8 |
| <ul style="list-style-type: none"> Beschikbaarheid woningen | | | | | | | |
| Tabel 1: Typeverdeling woningbezit – bron: jaarverslagen | | | | | | | |
| | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | % | | |
| Eengezinswoningen | 875 | 871 | 870 | 870 | 74 | | |
| 55+woningen | 158 | 158 | 158 | 158 | 13 | | |
| Bijzondere woonvormen | 16 | 16 | 16 | 13 | 1 | | |
| Appartementen | 38 | 38 | 38 | 38 | 3 | | |
| Begane grondwoningen | 21 | 21 | 21 | 21 | 2 | | |
| Etagewoningen | 53 | 53 | 53 | 53 | 5 | | |
| Minder valide woningen | 5 | 5 | 5 | 5 | 0,5 | | |
| Wish-huis (wooneenheden) | 16 | 16 | 16 | 16 | 1,5 | | |
| Wish-huis (algemene ruimte) | 1 | 1 | 1 | 1 | | | |
| Totaal aantal woningen | 1.183 | 1.179 | 1.178 | 1.175 | 100 | | |
| Alle woningen van WBV Poortugaal liggen binnen het grondgebied van de gemeente Albrandswaard in de woonkernen Poortugaal en Rhoon. 93 procent in Poortugaal. | | | | | | | |
| Tabel 2: Woningvoorraad gemeente Albrandswaard-bron: RIGO-onderzoek 2017. | | | | | | | |
| Kern | Woningvoorraad (ca) | | Wv sociaal (ca) | | % sociaal | | |
| Poortugaal | 3.900 | | 1.160 | | 46 | | |
| Rhoon | 3.600 | | 860 | | 34 | | |
| Portland | 2.650 | | 505 | | 20 | | |
| Gemeente Albrandswaard | 10.150 | | 2.525 | | 100 | | |
| Tabel 3: Woningbezit naar leeftijd en bouwvorm- bron: jaarverslagen | | | | | | | |
| Jaar | Totaal | Eengezins | Meergezins | Vooroorlogs | 1945-1970 | | |
| 2015 | 1183 (100 %) | 909 (77 %) | 274 (23 %) | 14 (1 %) | bijna 40 % | | |
| 2016 | 1179 (100 %) | 905 (77 %) | 274 (23 %) | 14 (1 %) | bijna 40 % | | |
| 2017 | 1178 (100 %) | 904 (77 %) | 274 (23 %) | 14 (1 %) | bijna 40 % | | |
| 2018 | 1175 (100 %) | 901 (77 %) | 274 (23 %) | 14 (1 %) | bijna 40 % | | |
| Tabel 4: Nultredenwoningen in percentage van het bezit – bron: Aedes benchmark | | | | | | | |
| Jaar | Nultreden | Referentie Nederland | | | | | |
| 2015 | 18,9 | 30,9 | | | | | |
| 2016 | 18,6 | 32,2 | | | | | |
| 2017 | 18,6 | ? | | | | | |
| 2018 | 18,6 | ? | | | | | |
| Tabel 5: Verdeling per prijscategorie – bron: Corporatie in perspectief 2015, 2016 en 2017 | | | | | | | |
| Categorieën | 2015 | 2016 | In % | Referentie Nederland | 2017 | 2017 in % | Tot. Soc. huur A'waard |
| Tot kwal. kortingsgrens | 101 | 100 | 8 | 16 | 96 | 8 | 120 (5 %) |
| Tot aftoppingsgrens | 898 | 892 | 76 | 66 | 906 | 77 | 1.770 (67 %) |
| Tot huurtoeslaggrens | 175 | 179 | 15 | 13 | 169 | 14 | 580 (22 %) |
| Boven huurtoeslaggrens | 8 | 7 | 1 | 5 | 7 | 1 | 180 (7 %) |
| Totaal | 1.182 | 1.178 | 100 | 100 | 1.178 | 100 | 2.650 (100 %) |

Geleverde prestaties op de thema's 2015 – 2018

Cijfer

Tabel 6: Ontwikkeling beschikbare voorraad-bron: Aedes Benchmark

| | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 (nnb) |
|---|------|------|------|------------|
| Ontwikkeling betaalbare voorraad (tot aft. gr.) in % | 3,5 | -2,9 | -1,7 | |
| Referentie Nederland | 0,6 | 1,3 | -0,9 | |
| Ontwikkeling voorraad tot liberalisatiegrens in % | 1,3 | -0,3 | -0,3 | |
| Referentie Nederland | -0,3 | -1,3 | -2,6 | |
| Aandeel betaalbare woningen binnen vrijkomend aanbod in % | 58 | 48,4 | 70,2 | |
| Referentie Nederland | | 78,5 | 85 | |
| Match voorraad DAEB en doelgroep huurtoeslag in % | | 94,1 | 96,6 | |
| Referentie Nederland in % | | 83,4 | 85,3 | |

De corporatie behoort volgens het Aedes Benchmarkcentrum wb het criterium beschikbaarheid tot de categorie label B.

• (Passend) toewijzen

Woonruimtetoewijzing vindt plaats via het aanbodmodel van WoonnetRijnmond (daarbij zijn alle Rijnmondgemeenten aangesloten). Er worden 4 bemiddelingsmodellen gebruikt: inschrijfduur, loting, direct kans en directe bemiddeling. Bijna alle vrijkomende woningen worden via dit systeem toegewezen. De bedoeling hiervan is dat woningzoekenden zelf actief moeten zijn, door op deze advertenties te reageren.

Tabel 7: Toewijzing aan doelgroep-bron: jaarverslagen en Aedes benchmark

| Jaar | Aantal toewijzingen | Toewijzing aan inwoners Albrandswaard | Conform staatssteuncriteria (80-10-10) | Wv passend min. 95 % |
|------|---------------------|---------------------------------------|--|----------------------|
| 2015 | 50 | 15 (30 %) | 96 % | 75 % |
| 2016 | 62 | 19 (31 %) | 97 % | ja |
| 2017 | 47 | 18 (38 %) | 92 % | ja |
| 2018 | 52 | 28 (52 %) | 87 % | ja |

Tabel 8: Toewijzing naar aantal reacties en slaagkans-bron: jaarverslagen

| Jaar | Aantal toewijzingen | Wv geadverteerd via Woonnet Rijnmond | Aantal reacties | slaa kans |
|------|---------------------|--------------------------------------|-----------------|-----------|
| 2015 | 50 | 38 | 6.334 | 0,60 % |
| 2016 | 62 | 49 | 7.102 | 0,69 % |
| 2017 | 47 | 32 | 7.084 | 0,45 % |
| 2018 | 52 | 34 | 6.822 | 0,50 % |

Tabel 9: Woningtoewijzing aan huishoudens onder huurtoeslaggrens (DAEB)-bron: Aedes benchmark

| Jaar | Corporatie | Nederland |
|------|------------|-----------|
| 2015 | 70 % | 84,2 |
| 2016 | 67,7 % | 80,8 |
| 2017 | 68,1 | 79,8 |
| 2018 | nnp | nnp |

Tabel 10: Mutatiegraad - bron: Aedes benchmarkcentrum

| Jaar | Mutatiegraad(DAEB) | Referentie Nederland |
|------|---------------------|----------------------|
| 2015 | 4,2 % | 8,6 |
| 2016 | 5,3 % | 8,1 |
| 2017 | 3,6 % | 8,0 |
| 2018 | 4,5 % | |

Volgens de Aedes benchmark valt de corporatie bij de categorie huisvesting doelgroepen onder de categorie label C.

- **Woningzoekenden (in Albrandswaard)**

Tabel 11: Aantal actief woningzoekenden in **Albrandswaard**- bron: monitor woonruimtebemiddeling regio Rotterdam

| aantal actief woningzoekenden naar doelgroep | 2015 | % | 2016 | % | 2017 | % |
|--|-------------|------------|-------------|------------|-------------|------------|
| Primair | 3281 | 71 | 3611 | 70 | 4012 | 72 |
| Secundair | 857 | 19 | 979 | 19 | 1143 | 21 |
| Niet EC-doelgroep | 241 | 5 | 591 | 11 | 371 | 7 |
| Onbekend | 233 | 5 | | | | |
| Totaal | 4612 | 100 | 5181 | 100 | 5526 | 100 |
| Naar urgentie | | | | | | |
| Geen voorrang | 4466 | 97 | 4882 | 94 | 5149 | 93 |
| Urgent | 132 | 3 | 250 | 5 | 323 | 6 |
| Herhuisvesting | 14 | 0 | 49 | 1 | 54 | 1 |
| Totaal | 4612 | 100 | 5181 | 100 | 5526 | 100 |

Tabel 12: Geslaagde woningzoekenden in Albrandswaard -bron: monitor woonruimtebemiddeling regio Rotterdam

| Aantal geslaagde woningzoekenden naar doelgroep | 2015 | % | 2016 | % | 2017 | % |
|---|------------|------------|------------|------------|-----------|------------|
| Primaire doelgroep | 62 | 52 | 77 | 58 | 61 | 62 |
| Secundaire doelgroep | 29 | 24 | 54 | 41 | 28 | 29 |
| Niet EC-doelgroep | 3 | 3 | 1 | 1 | 5 | 5 |
| Onbekend | 25 | 21 | | | 4 | 4 |
| Totaal | 119 | 100 | 132 | 100 | 98 | 100 |
| Naar urgentie | | | | | | |
| Geen voorrang | 112 | 94 | 100 | 76 | 66 | 67 |
| Urgent | 6 | 5 | 27 | 20 | 25 | 26 |
| Herhuisvesting | 1 | 1 | 5 | 4 | 7 | 7 |
| Totaal | 119 | 100 | 132 | 100 | 98 | 100 |

Tabel 13: Aanbiedingen aan woningzoekenden in Albrandswaard naar bemiddelingsmodel-bron: monitor woonruimtebemiddeling regio Rotterdam

| Aantal aanbiedingen naar bemiddelingsmodel | 2 ^e helft 2015 | % | 2016 | % | 2017 | % |
|--|---------------------------|------------|------------|------------|-----------|------------|
| Inschrijfduur | | 68 | 85 | 59 | 53 | 55 |
| Direct kans | | 6 | 11 | 8 | 6 | 6 |
| Loting | | 15 | 21 | 14 | 10 | 10 |
| Directe bemiddeling | | 11 | 27 | 19 | 28 | 29 |
| Totaal | 93 | 100 | 144 | 100 | 97 | 100 |

Tabel 14: Slaagkansen woningzoekenden in Albrandswaard naar doelgroep- bron: monitor woonruimtebemiddeling regio Rotterdam

| Slaagkansen | 2015 | 2016 | 2017 |
|----------------------|------------|------------|------------|
| Primaire doelgroep | | 1,8 | 1,3 |
| Secundaire doelgroep | | 4,8 | 2,1 |
| Niet-EC doelgroep | | 0,1 | 1,2 |
| Totaal | 2,1 | 2,2 | 1,6 |
| Doorstromers | 1,3 | 1,7 | |
| Starters | 3,6 | 3,1 | |

Definitie slaagkans:

Het aantal woningzoekenden dat in de betreffende periode een woning heeft verkregen, gedeeld door het aantal actief woningzoekenden dat op die woningen heeft gereageerd plus het aantal geslaagde direct bemiddelden die niet ook al hebben gereageerd, uitgedrukt als een percentage.

Geleverde prestaties op de thema's 2015 – 2018

Cijfer

Tabel 15: Gemiddelde inschrijfduur (in maanden) woningzoekenden Albrandswaard naar doelgroep, inschrijfmodel en huurklasse- bron: monitor woonruimtebemiddeling regio Rotterdam

| Doelgroep | 2017 | 2016 | 2015 |
|--------------------------------|------|------|------|
| Primair | 43 | 57 | |
| Secundair | 54 | 45 | |
| Niet EC-doelgroep | | 30 | |
| Totaal | 48 | 51 | 65 |
| Bemiddelingsmodel | | | |
| Direct kans | 9 | 8 | |
| Inschrijfduur | 60 | 61 | |
| Loting | 26 | 24 | |
| Wens & wacht | | - | |
| Totaal | 48 | 51 | 65 |
| Huurklasse | | | |
| Jongeren/kwal.kort.grens | | 16 | |
| 1 ^e aftoppingsgrens | 48 | 61 | |
| 2 ^e aftoppingsgrens | 43 | 47 | |
| Tot huurprijsgrens | 54 | 46 | |
| Totaal | 48 | 51 | 65 |

Tabel 16: percentage verhuringen in Albrandswaard aan primaire doelgroep en aan EC-doelgroep- bron: monitor woonruimtebemiddeling regio Rotterdam

| | 2017 | 2016 | 2015 |
|--|------|------|------|
| Onder aftoppingsgrenzen aan primaire doelgroep | 90 | 97 | 70 |
| Verhuringen tot liberalisatiegrens aan EC-doelgroep | 91 | 99 | 100 |

- **Maatregelen voor specifieke doelgroepen**

Tabel 17: Woningtoewijzing aan statushouders – bron: jaarverslagen

| | Taakstelling Albrandswaard | Plaatsing in Albrandswaard | Wv door Wbv Poortugaal | Betreft aantal woningen |
|-------------|---------------------------------|----------------------------|------------------------|-------------------------|
| 2015 | 43 | 29 | 22 | 10 woningen |
| 2016 | 65 | 52 | 28 | 12 woningen |
| 2017 | 34 (2017)+ 38 (achterstand)= 72 | 73 | 51 | 8 woningen |
| 2018 | 35 | 32 | 25 | 6 woningen |

- **Betaalbaarheid**

De corporatie heeft in 2015 besloten om in de toekomst nog uitsluitend in de sociale huursector actief te zijn. Met andere woorden: er worden sindsdien geen huurcontracten meer afgesloten tegen een huurprijs die boven de maximale huurprijs voor sociale woningbouw ligt (per 1 januari 2017 euro 710,68 per maand). In de context van de nieuwe Woningwet beperkt ze zich tot Diensten van Algemeen Economisch Belang (DAEB).

Na de inkomensafhankelijke huurverhogingen in 2013 en 2014 is vanaf 2015 een gematigd huurbeleid gevoerd, om daarmee invulling te geven aan het begrip betaalbaarheid. In 2016 is hieraan een vervolg gegeven.

Tabel 18: Betaalbaarheid DAEB-bezit- bron: jaarverslagen/Aedes Benchmark

| | 2015 | Gem. Nederland | 2016 | Gem. Nederland | 2017 | Gem. Nederland | 2018 |
|---|-------|----------------|-------|----------------|-------|----------------|-------|
| Gemiddeld huurprijs | € 539 | 503 | € 547 | € 512 | € 557 | € 516 | € 573 |
| Gemiddeld percentage van maximaal redelijk | 73 | 71 | 72,2 | 72,1 | 72,9 | 72,1 | 73,7 |
| Ontwikkeling huurprijs DAEB | | | | | 1,4 % | 0,9 % | |
| Aandeel betaalbaar (tot 2 ^e aft.grens) | 85 | | 84 | 82 | 85 | | 80 |

Geleverde prestaties op de thema's 2015 – 2018

Cijfer

Tabel 19: Gemiddelde huurverhoging – bron: jaarverslagen

| | Corporatie | Referentie Nederland | Binnen kaders AW |
|------|------------|----------------------|------------------|
| 2015 | 1,85 % | | ja |
| 2016 | 0,66 % | 1,1 | ja |
| 2017 | 1 % | | ja |
| 2018 | 2 % | | ja |

Volgens het Aedes Benchmarkcentrum is wb betaalbaarheid de corporatie ingedeeld in de klasse Label C

• Aanpak huurachterstanden

Tabel 20: Huurderving resp. -achterstand- bron: jaarverslagen/Aedes Benchmark/kwartaalrapportages

| | 2015 | 2016 | Gem. Nederland | 2017 | 2018 |
|----------------------------|----------|----------|----------------|----------|----------|
| Huurderving abs. | € 21.958 | € 23.949 | | € 14.986 | € 27.257 |
| Huurderving in % jaarhuren | 0,29 % | 0,31 % | | 0,19 % | |
| Huurachterstand | 0,3 % | 0,7 % | 1,1 % | 0,8 % | 0,8 % |

Tabel 21: Aantal huissuitzettingen- bron: Aedes Benchmark

| Jaar | Aantal (per 1000 VHE) | Referentie Nederland |
|------|-----------------------|----------------------|
| 2015 | 0 | |
| 2016 | 2 | 2,1 |
| 2017 | 0 | |
| 2018 | 0 | |

Actieve en oplossingsgerichte houding bij huurachterstanden; het vangnetoverleg vervult hierbij een positieve rol.

2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen

6

Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte

-

Personen met een (lichamelijke, psychiatrische of verstandelijke) beperking

Mindervalide woningen (MIVA eenheden):

WBV Poortugaal exploiteert 5 MIVA-woningen in Poortugaal.

GVT eenheden

Daarnaast zijn 6 zogenaamde gezinsvervangende tehuiswoningen (GVT-woningen). In 2013 zijn de 6 GVT-woningen grondig verbouwd tot een zorgcomplex (de Wanmolen verhuurd aan Profila zorg). Hierin kan in de toekomst wonen en zorg worden gescheiden. Het gebouw voldoet aan alle uitgangspunten anno 2013 en is daarmee toekomstbestendig gemaakt. In totaal wonen er 14 cliënten. Daarnaast huurt Profila Zorg nog 7 woningen waar mensen zelfstandig, maar wel met begeleiding wonen.

WISH-huis

De Stichting WISH (Wonen In SamenHang) is een lokaal ouderinitiatief voor kleinschalig wonen met zorg. Gedurende de voorbereiding van dit project heeft een belangrijke wijziging plaatsgevonden. Oorspronkelijk zou ASVZ het hele gebouw huren en zorg in natura verlenen. Vanwege de aangekondigde overheidsmaatregelen is het WISH-huis nu in de markt gezet als een complex met 16 zelfstandige wooneenheden op basis van volledige scheiding van wonen en zorg. Met elke bewoner (ZZP-indicatie 3 en 4) is een individueel huurcontract afgesloten. Op 6 juni 2015 is het pand officieel en feestelijk geopend.

Geleverde prestaties op de thema's 2015 – 2018

Cijfer

3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer

7

• Woningkwaliteit

In 2014 is een conditiemeting van het totale bezit gedaan. Op basis daarvan zijn de onderhoudskosten naar boven bijgesteld. Liggen boven het landelijk gemiddelde. Enkele oorzaken hiervoor zijn een relatief ouder bezit, dus met een hogere onderhoudsgevoeligheid, ook veel huurdersonderhoud dat voor rekening van de corporatie genomen wordt en het feit dat een aantal ingrepen aan het woningbezit (boekhoudkundig) gedefinieerd wordt als onderhoud en niet als verbetering. Huurdersonderhoud sinds 2017 niet meer door corporatie; regels a-z-boekje aangescherpt.

Tabel 22: Gemiddeld aantal WWS-punten (Woningwaarderingssstelsel)- bron: jaarverslagen

| | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
|-----------------------|--------|--------|--------|--------|
| Gemiddelde WWS-punten | 144,76 | 152,71 | 154,55 | 154,91 |
| Referentie landelijk | 145 | | | |

Tabel 23: Onderhoudsuitgaven per woning – bron: jaarverslagen

| | Totale onderhoud | Wv niet planmatig (mutatie en klachten) | Referentie landelijk |
|------|------------------|---|----------------------|
| 2015 | € 1541 | € 741 | € 1377 |
| 2016 | € 1654 | € 550 | |
| 2017 | € 1983 | € 397 | |
| 2018 | | | |

De hoogte van de totale uitgaven in 2017 ten opzichte van het landelijk gemiddelde wordt in hoofdzaak veroorzaakt door extra onderhoud wegens een inhaalactie op de onderdelen vervangen badkamer, toilet en keuken. Indien de totale kosten hiermee worden gecorrigeerd, dan bedragen de reguliere uitgaven ca. euro 1.559,00 per woning. Idem voor 2016; na correctie is dit euro 1.349 per woning.

Tabel 24: Inpandig onderhoud-bron: jaarverslagen/kwartaalrapportages

| Jaar | Aantal ingrepen | Doel |
|------|-----------------|------|
| 2015 | 67 | |
| 2016 | 127 | 71 |
| 2017 | 115 | 75 |
| 2018 | 95 | 75 |

De ingrepen betreffen vervangingen van keukeninrichtingen, badkamers en toiletten.

Asbestinventarisatie- bron: jaarverslagen

Voor het totale bezit is in 2016 een inventarisatie gemaakt. De bewoners zijn over de resultaten per woning geïnformeerd.

Tabel 25: Certificaat veilige woning-bron: jaarverslagen

| Jaar | Aantal woningen |
|------|-----------------|
| 2015 | 32 |
| 2016 | 33 |
| 2017 | 9 |
| 2018 | 16 |

Deze woningen zijn beveiligd en gecertificeerd volgens het Certificaat Veilige Woning voor bestaande bouw. Voorts is in 2017 van 308 woningen en in 2016 van 159 woningen het hang- en sluitwerk aangepast en zijn rookmelders geplaatst en is het certificaat met 10 jaren verlengd.

Tabel 26: Verduurzamingsingrepen- bron: jaarverslagen

| Jaar | Aantal woningen met energiebesparende / na-isolatie werkzaamheden |
|------|---|
| 2015 | 102 |
| 2016 | 269 |
| 2017 | 187 |
| 2018 | 105 |

Geleverde prestaties op de thema's 2015 – 2018

Cijfer

• Kwaliteit dienstverlening

De corporatie houdt 1 keer per 4 jaar een klanttevredenheidsonderzoek onder haar huurders. De andere 3 jaren houden we een enquête onder een selectie van onze huurders, die een reparatieverzoek hebben ingediend. Dit ook om de kwaliteit van en tevredenheid over onze aannemers te toetsen.

In 2016 heeft een bewonersscan door USP plaats gevonden.

Tabel 27: Resultaten bewonersscan USP 2016-bron: bewonersscan 2016 USP

| Algemene tevredenheid over: | Score | Referentie landelijk |
|-----------------------------|-------|----------------------|
| Woning | 7,6 | 7,3 |
| Dienstverlening | 7,9 | 7,4 |
| Leefbaarheid | 7,6 | 7,0 |

In 2017 imago-onderzoek KWH.

Conclusie: WBV Poortugaal heeft een erg positief imago onder haar huurders. Op alle stellingen en kernwaarden scoort WBV Poortugaal ruim boven het landelijk gemiddelde. Alleen op de lokale betrokkenheid blijft de score wat achter. Dit komt vooral doordat een relatief grote groep huurders vindt dat WBV Poortugaal niet veel doet aan de leefbaarheid in de wijk en weinig zichtbaar is in de wijk. Als WBV Poortugaal deze kernwaarde van belang vindt, is dit wellicht iets om beter op te sturen of over te communiceren. De cijfers geven verder niet direct noodzaak om op imago te sturen. Mocht WBV Poortugaal willen verbeteren, dan hierbij een aantal tips van de huurders:

- Meer aandacht voor de leefbaarheid in de wijken.
- Meer contact met de huurders.

Tabel 28: Huurdersoordeel- bron: Aedes benchmark

| | 2016 corp. | 2016 ref. gr.kl. | 2016 land. | 2018 corp. | 2018 land. |
|----------------------|------------|------------------|------------|------------|------------|
| Nieuwe huurder | 7,9 | 7,8 | 7,5 | 7,6 | 7,5 |
| vertrekkende huurder | 6,3 | 7,5 | 7,2 | 7,5 | 7,4 |
| Reparatie | 7,8 | 7,6 | 7,4 | 7,4 | 7,5 |
| Gem. label | A | | | | |

A-score betekent een meer dan bovengemiddelde score tov collega-corporaties.

B-score betekent een gemiddelde score.

Aantal klachten- bron: Jaarverslagen

Vanaf september 2015 aangesloten bij de Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland. De Geschillen-Commissie Wonen Zuid-Holland is een onafhankelijke commissie waaraan bewoners van woningen van de aangesloten woningcorporaties meningsverschillen over hoe hun corporatie te werk gaat. Er zijn in 2015, 2016, 2017 en 2018 geen klachten ontvangen. Daarmee is een jarenlange traditie voortgezet.

Tabel 29: Aedes benchmark bedrijfslasten-bron: jaarverslagen/Aedes Benchmark

| Jaar | Gem. bedrijfslasten per VHE | Referentie landelijk | Referentie grootteklasse | Label | Aantal fte | Aantal VHE per fte | Referentie landelijk resp. grootteklasse |
|------|-----------------------------|----------------------|--------------------------|-------|------------|--------------------|--|
| 2015 | € 1.154 | € 853 | € 902 | C | 9,5 | 124 | 106 resp. 112 |
| 2016 | € 1.154 | € 899 | | | 9,7 | 128 | |
| 2017 | € 1.295 | € 764 | € 826 | C | 9,7 | 121 | 100 |
| 2018 | € 741 | € 764 | € 826 | C | 9,7 | | |

Aedes geeft op basis van de ingevulde dPi een hoger bedrag aan. In 2017 is onder deze kosten ook de verbouwing/modernisering van het kantoorpand verantwoord, alsmede extra hoge accountantskosten. In het kader van de jaarrekeningcontrole/ software marktwaarde. Voorts zijn er geen personeelskosten op andere posten verantwoord, zoals naar onderhoud, projecten of leefbaarheid.

Tabel 30: Aantal formatieplaatsen per 1000 gewogen VHE- bron: Aedes benchmark bedrijfslasten

| | FTE per 1000 VHE | landelijk |
|------|------------------|-----------|
| 2015 | 7,4 | 9,4 |
| 2016 | 7,8 | 9,4 |
| 2017 | 8,2 | 9,1 |

Geleverde prestaties op de thema's 2015 – 2018

Cijfer

- Energie en duurzaamheid**

Tabel 31: Verdeling energie labels over woningbezit -bron: Aedes benchmark

| Labels | Aantal 2015 | % | Referentie landelijk | 2018 | % |
|----------|-------------|-----|----------------------|-------|------|
| AAA | 0 | | 0,3 | | |
| AA | 0 | | 0,6 | | |
| A | 18 | 2 | 10,8 | 134 | 11,4 |
| B | 215 | 18 | 15,8 | 240 | 20,4 |
| C | 321 | 27 | 29,2 | 448 | 38,1 |
| D | 287 | 24 | 19,5 | 161 | 13,7 |
| E | 83 | 7 | 10,2 | 48 | 4,1 |
| F | 180 | 15 | 5,3 | 96 | 8,2 |
| G | 79 | 7 | 4,6 | 48 | 4,1 |
| Onbekend | 0 | 0 | 3,8 | 0 | |
| Totaal | 1.183 | 100 | 100 | 1.175 | 100 |

Tabel 32: Energie-index- bron Aedes Benchmark/kwartaalrapportage

| Jaar | Energie-index | Label | Ref. landelijk | Ref. grootteklasse | CO-2 uitstoot warmtevraag | Ref. landelijk |
|------|---------------|-------|----------------|--------------------|---------------------------|----------------|
| 2015 | 2,23 | | 1,86 | | 23,2 | 21,8 |
| 2016 | | | | | | |
| 2017 | 2,07 | C | 1,73 | 1,59 | 23,2 (C) | |
| 2018 | 1,94 | C | 1,65 | | 22,1 (C) | 21,4 |

De totalen zijn incl. de Schutskooiwijk en excl. deze wijk is de index in 2018 1,5 (=verschil met de Aedes-gegevens).

4. (Des)investeringen in vastgoed

6

- Ontwikkeling aantal verhuureenheden**

Tabel 33: Ontwikkeling aantal verhuureenheden – bron: jaarverslagen

| | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
|----------------------|------|------|------|------|
| Nieuwbouw en aankoop | | | | |
| Sloop | | | | |
| Verkoop uitpond | 1 | 4 | 1 | 3 |

- Nieuwbouwprojecten in uitvoering resp. voorbereiding:**

In de tweede helft van 2014 is het WISH-huis aan de Albrandswaardsedijk opgeleverd. Op 6 juni 2015 werd het complex officieel geopend.

In 2015, 2016 en 2017 stonden er geen nieuwbouwprojecten gepland. Wel was de gemeente Albrandswaard op de hoogte van de wens van de corporatie om in het centrum van Poortugaal sociale huurwoningen te bouwen. De gemeenteraad heeft echter in januari 2017 bij de vaststelling van het Centrum Ontwikkelingsplan Poortugaal – na jarenlange onderzoeken en onderhandelingen met de aannemer – de sociale volkshuisvestingscomponent laten vallen, vanwege te hoge tekorten op de grondexploitatie.

- Aanpak Schutskooiwijk**

In plaats van de aanpak van de Schutskooiwijk (108 woningen) is er in 2013 voor gekozen om een aantal bouwtechnische en bouwfysische ingrepen uit te voeren. Dit was mede een gevolg van de verhuurdersheffing, bijdrage aan de huurtoeslag en de saneringssteun aan armlastige corporaties. Daardoor konden de woningen nog voor ten minste 10 jaar door geëxploiteerd worden. Dit is in 2013 aan de bewoners van de desbetreffende woningen meegedeeld. Uiterlijk in 2020 wordt de situatie, samen met de bewoners, opnieuw in kaart gebracht. En is er een plan van aanpak voor de aanpak van de Schutskooiwijk. In 2018 starten de overleggen met de gemeente Albrandswaard.

- Maatschappelijk vastgoed**

WBV Poortugaal heeft geen ander vastgoed dan woningen/woongebouwen.

Geleverde prestaties op de thema's 2015 – 2018

Cijfer

5. Kwaliteit van wijken en buurten

7

• Leefbaarheid

Medewerker Sociaal Beheer

Om aan de wens van de huurders tegemoet te komen en om meer aandacht te schenken aan leefbaarheidszaken is per 1 juli 2015 een medewerker Sociaal Beheer in dienst getreden. De medewerkster heeft onder andere:

- diverse overlastsituaties aangepakt en bij langdurige overlastsituaties straatgesprekken gehouden;
- controle op tuinonderhoud gedaan;
- onveilige situaties aangepakt, bijvoorbeeld obstakels verwijderd van de galerijen en in de hallen van de appartementencomplexen.

Om voor een verzorgde woonomgeving te zorgen, is de post leefbaarheid gebruikt voor onkruidbestrijding in de gemeenschappelijke achterpaden van het hele bezit. In het voorjaar én najaar worden controles op het tuinonderhoud uitgevoerd. Ook is het sinds 2015 mogelijk dat huurders tuingereedschap kunnen lenen voor hun tuinonderhoud.

Inbraakpreventie

In het kader van woningbeveiliging heeft WBV Poortugaal aan een inbraakpreventieproject deelgenomen. We brengen al een aantal jaren voorzieningen aan om de woningen te beveiligen tegen woninginbraak. Eind 2015 was ruim de helft van het woningbezit zodanig aangepast dat het voldoet aan het Certificaat Veilige Woning; bij mutatie beveiligen we iedere woning volgens dit keurmerk.

Wijkteams

WBV Poortugaal neemt deel in 2 wijkteams waar onder andere de leefbaarheidskwesties worden besproken. Vaak blijkt er sprake van een meervoudige problematiek. In het belang van de bewoners kunnen we dan zaken gecoördineerd oppakken.

In 2014 is de WBV Poortugaal samen met de gemeente en de politie gestart met wijkschouwen. Als vervolg daarop is het project BuurTent. Het is werkelijk een witte tent in de wijk waar medewerkers van gemeente, politie en WBV Poortugaal vragen van bewoners beantwoorden en vragen en/of suggesties gegeven kunnen worden over wat er goed gaat in de wijk en wat beter kan. Op het gebied van leefbaarheid waren in 2016 en 2017 geen nieuwe ontwikkelingen. Wel merkt de corporatie dat bewoners vaker een beroep op haar doen vanwege overlast.

Tabel 34: Uitgaven leefbaarheid (gem. per woning) – bron: Aedes Benchmark

| Jaar | Bedrag | Referentie Nederland |
|------|--------|----------------------|
| 2015 | € 17 | € 87 |
| 2016 | € 31 | € 94 |
| 2017 | € 26 | € 95 |
| 2018 | € 42 | € 96 |

WBV Poortugaal neemt deel aan het convenant gezamenlijke aanpak van hennepkwekerijen, dat op 14-9-2016 is afgesloten tussen de gemeenten in de regio Rotterdam en omgeving, politie, justitie, woningcorporaties, netbeheerders, sociale diensten en het UWV. De convenantpartners werken samen om in een integrale aanpak een einde te maken aan de ongewenste aanwezigheid van hennepkwekerijen. Een dergelijk convenant is er ook ten behoeve van een gezamenlijke aanpak van woonoverlast afgesloten met de gemeenten, woningcorporaties en politie (1-9-2016). Hierin is ook het gebruik van politiegegevens geregeld bij de aanpak van overlast.

Protocol vangnet en regionale registratie: een gedragsregeling voor het omgaan met wanpresterende huurders van de gezamenlijke woningcorporaties in de regio Rotterdam. Dit bestaat al vanaf 2007 en is in 2017 herzien.

• Bewonersbetrokkenheid

Het betrekken van de bewoners bij beheer en beleid gebeurt op verschillende manieren. Naast schriftelijke communicatie zijn er ook regelmatig bijeenkomsten met bewoners.

Ten eerste door middel van de jaarlijkse bijeenkomsten van de **Algemene Vergadering**. Ruim 1200 leden. Alle belangrijke zaken worden in dit orgaan besproken en zo nodig wordt er ook over besloten.

Ten tweede bestaat er een **Klankbordgroep van huurders** (sinds 2013). De Algemene Vergadering heeft het schriftelijk adviesrecht vanaf 27 september 2017 aan de Klankbordgroep gemandateerd. De bijeenkomsten van de Klankbordgroep bestaan uit twee delen.

| Geleverde prestaties op de thema's 2015 – 2018 | Cijfer |
|---|--------|
| <p>In het eerste deel van de bijeenkomst spreken de leden over onderwerpen die leden van de Klankbordgroep of WBV Poortugaal inbrengen en waarover de mening of schriftelijk advies van de Klankbordgroep gewenst wordt.</p> <p>In het tweede deel brengen de leden zelf onderwerpen in die te maken hebben met wat er hun wijk of buurt leeft. Indien nodig onderneemt WBV Poortugaal hier zelf actie op, of ze brengen het verder in overleggen met de gemeente Albrandswaard, politie en zorg- en welzijnsinstellingen.</p> <p>Evaluatie: In 2015 en 2017 heeft de Klankbordgroep haar functioneren geëvalueerd. De Woonbond was ook voor een toelichting uitgenodigd. Zij besloot vervolgens dat zij in deze vorm wil blijven voortbestaan en geen ombuiging tot een formeel huurdersinspraakorgaan wenst. Het beperkt aantal deelnemers in de Klankbordgroep was daarvan de grootste reden; men vindt zich niet voldoende vertegenwoordigd door de overige huurders. De Klankbordgroep was geen partij bij het overleg met de gemeente en woningcorporatie zoals op basis van de nieuwe woningwet mogelijk is.</p> <p>Bespreekpunten In 2018 (6) bijeenkomsten over onder andere: prestatieafspraken, begroting, herijken koersplan, jaarverslag, belanghoudersanalyse, huurverhogingsbeleid, statuten, budget leefbaarheid en jubileum 100 jaar. In 2017 (4x) heeft de Klankbordgroep gesproken over c.q. schriftelijk advies gegeven over de praktische invulling van de Veegwet en de consequenties voor WBV Poortugaal, de Begroting 2017 en 2018, prestatieafspraken, aangepaste integriteitscode en meldingenregeling van WBV Poortugaal. In 2016 (5x) heeft de klankbordgroep gesproken over c.q. advies gegeven over de nieuwe website voor WBV Poortugaal, de Begroting 2016, de nieuwe statuten en het huishoudelijk reglement voor WBV Poortugaal en de concept Huurovereenkomst met bijbehorende algemene voorwaarden. Voorts heeft de klankbordgroep een inventarisatie gepleegd met betrekking tot aandachtspunten voor een volgend Ondernemingsplan resp. Strategisch Voorraadbeleid. In 2015 (4x) heeft de klankbordgroep gesproken over de werkprocessen, beloningsbeleid langdurig huurderschap en de website (2 leden hebben zelfs meegedacht/getest) .</p> <p>Communicatie Het eigen Woonmagazine is in 2018 3 keer uitgegeven, evenals in 2017, 2016 en 2015. In het Woonmagazine lezen de huurders alle wetenswaardigheden over de vereniging. In 2018 was er een speciale editie in het teken van het 100-jarig bestaan. WBV Poortugaal heeft daarnaast een eigen website en Twitteraccount.</p> <p>Website & digitale nieuwsbrief Er worden regelmatig nieuwe berichten op de website geplaatst en deze worden zo goed mogelijk bij gehouden. Gemiddeld komt er 1 keer per 3 maanden een nieuwe digitale nieuwsbrief uit.</p> | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Aanpak overlast <p>Actieve aanpak (buren)overlast; de medewerker Sociaal beheer bemiddelt bij overlast in samenwerking met de politie en het wijkteam.</p> | |
| <p>6. Overige</p> | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Overige activiteiten, participanten en belanghouders <p>De Raad van Commissarissen houdt toezicht op de vereniging. Bestaat uit 3 personen (2 leden zijn tevens huurders).</p> <p>WBV Poortugaal onderhield in de jaren 2015-2018 contacten met diverse partijen over onder andere landelijke, voor de branche, belangrijke ontwikkelingen, de Woonvisie Albrandswaard, samenwerkingsafspraken en bijzondere huisvesting.</p> <p>Gemeente Albrandswaard: Het bestuur overlegde in de jaren 2015-2018 regelmatig met de wethouders en ambtenaren over onder andere de woonruimteverdeling, de Woonvisie Albrandswaard, mogelijke nieuwbouwlocaties, prestatieafspraken en andere samenwerkingsafspraken.</p> <p>Urgentenplatform (inclusief de taakstelling): Tot in 2016 bestond dit platform voor de begeleiding en plaatsing van urgenten en plaatsing in het kader van de taakstelling voor stathouders. We werkten samen met de gemeente Albrandswaard en overige woningcorporaties werkzaam in de gemeente: Woonvisie en Havensteder. In de loop van 2016 is dit platform opgeheven en wordt het geheel door de werkorganisatie van de BAR-gemeenten (Barendrecht, Albrandswaard en Ridderkerk) begeleid. In 2017 is in de prestatieafspraken opgenomen om dit overleg weer te gaan opstarten. Het is inmiddels duidelijk dat er geen behoefte aan overleg meer is.</p> | |

Geleverde prestaties op de thema's 2015 – 2018

Cijfer

Wonen, Welzijn en Zorg-beraad (WWZ beraad):

Voor de uitvoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO) is de corporatie aangesloten bij het WWZ-beraad Albrandswaard. Het WWZ-beraad adviseert het college van de gemeente Albrandswaard over het aanbod van woon-, welzijns- en zorgdiensten.

Collega corporaties:

Met Woonvisie, Havensteder en Woonzorg Nederland is regelmatig overleg over de Woonvisie, prestatieafspraken en de uitwerking en monitoring van de samenwerkingsafspraken.

Aedes vereniging van woningcorporaties :

De woningbouwvereniging is lid van Aedes. Deze brancheorganisatie behartigt onder meer de belangen van haar leden richting de landelijke en Europese overheid.

MKW: MKW Platform voor kleine en middelgrote woningcorporaties:

WBV Poortugaal is sinds 2009 lid van het MKW Platform, omdat deze organisatie vooral de belangen van kleinere woningcorporaties behartigt. Ook is het een platform voor intensieve kennisuitwisseling en netwerkactiviteiten.

Maaskoepel:

Maaskoepel is een federatie van woningcorporaties in de regio Rotterdam. In federatief verband wordt de koers bepaald voor de transformatie van de woningvoorraad, woonruimteverdeling en bemiddeling en bijzondere huisvesting. De plannen en investeringen van de deelnemende woningcorporaties worden hierop toegesplitst.

WoonnetRijnmond:

Sinds 1 januari 2004 bieden we in opdracht van de aangesloten gemeenten alle vrijgekomen woningen aan via WoonnetRijnmond. Deze organisatie is in 2016 opgegaan in Maaskoepel.

Deloitte Accountants B.V. :

Voor identificatiedoeleinden. Met ingang van 2018 Verstegen accountant.

Functionele (kennis)netwerken :

De medewerkers die leiding geven aan de afdelingen Woondiensten en Techniek & Ontwikkeling nemen deel aan netwerken op het eigen vakgebied. De directeur-bestuurder is lid van diverse door Aedes ondersteunde (virtuele) netwerken, is ambassadeur voor het risicomanagement en lid van de Nederlandse Vereniging Directeur-bestuurders Woningcorporaties (NVBW), het LCV, Directeurenkring Zuid Holland, Follow-up managementopleiding en het MKW platform.

WBV Poortugaal is een maatschappelijke organisatie:

Ze hecht dan ook veel waarde aan betrouwbaarheid en integriteit. Daarom is er een integriteitscode en meldingenregeling. De huurders en belanghouders konden in 2017 meedenken over de nieuwe versie. WBV Poortugaal is lid van Aedes, de branchevereniging van woningcorporaties. Ze onderschrijft de Aedescode, waarin de maatschappelijke functie van de leden van Aedes is vastgelegd en uitgewerkt. De Governancecode bevat de normen van een goed bestuur en toezicht bij woningcorporaties. De vernieuwde Governancecode is op 1 mei 2015 ingegaan. De Governancecode gaat uit van het principe 'pas toe of leg uit'. Dat betekent dat betrokken corporaties gemotiveerd uitleggen of zij afwijken van de code en zo ja, waarom. WBV Poortugaal onderschrijft alle principes van de Governancecode en past de meeste bepalingen toe. In enkele gevallen legt ze uit waarom er wordt afgeweken van de code.

Belanghoudersbijeenkomst

Wordt een keer per jaar georganiseerd. In deze bijeenkomst wordt aan de hand van enkele beleidsstukken teruggeblikt op hetgeen is bereikt en wat er nog te doen is. En wordt opgehaald wat er bij de belanghouders leeft en welke ontwikkelingen zij verwachten. Daarin wordt dan ook, voor zover relevant, de rol van WBV Poortugaal in kaart gebracht.

December 2015 (2x), 2016, 2017 en 2018 plaats gevonden.

Risicomanagement

De corporatie heeft in 2015 een belangrijke slag gemaakt om tot een volwaardig risicomanagement te komen. Organisatie breed zijn de risico's in kaart gebracht, met medewerking van alle medewerkers en ook leden van de Raad van Commissarissen hebben hun inbreng geleverd. Het accountantskantoor heeft ook nog enkele risico's benoemd en ook deze zijn in het totale overzicht opgenomen. Uiteindelijk is er een overzicht met ruim 50 risico's die nauwkeurig gemonitord worden en waarop actie gewenst is, alsmede een lijst van 'Top risico's', waarover de Raad van Commissarissen eens per kwartaal wordt geïnformeerd.

Visitatie

In 2015 heeft visitatie plaats gevonden.

De verbeteringsuggesties zijn in het Koersplan en het Strategisch Voorraadbeleid opgenomen.

Bijlage 7 Meetschaal

Het beoordelingskader is gebaseerd op het model voor maatschappelijke visitatie versie 6.0. Deze versie beschrijft dat de beoordeling plaatsvindt over vier perspectieven te weten:

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

| Cijfer | Beoordeling |
|--------|------------------|
| 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 |

In het beoordelingskader is per meetpunt in woorden aangegeven wat minimaal noodzakelijk is om een voldoende te scoren: dat is het zogenaamde ijkpunt en dat levert een 6 op. De visitatiecommissie beoordeelt dus in eerste instantie of de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 voldoet. Vervolgens beoordeelt de commissie in hoeverre de corporatie in positieve of negatieve zin afwijkt van het ijkpunt. Om richting te geven aan de mate waarin de corporatie een hogere score of een lagere score krijgt, zijn in het referentiekader handvatten/criteria voor plus- resp. minpunten aangegeven.

Pluspunten

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

Minpunten

Indien de corporatie niet aantoonbaar voldoet aan het ijkpunt voor een 6 dan levert dat in beginsel een onvoldoende op. De mate van onvoldoende wordt bepaald aan de hand van de genoemde (of vergelijkbare) criteria in het betreffende beoordelingskader. De genoemde criteria voor plus- en minpunten in het referentiekader zijn bedoeld als *hulpmiddel* en sluiten niet uit dat een visitatiecommissie ook andere overwegingen hanteert (en motiveert) voor een hogere of lagere waardering. De opsomming is niet limitatief en hoeven niet allemaal in de rapportage aan de orde te komen bij de onderbouwing van een plus- of minpunt.