

Maatschappelijke visitatie Woonwijze

2014 tot en met 2017

Opdrachtgever: Woonwijze

Vught, 10 januari 2019



Maatschappelijke visitatie Woonwijze

Woonwijze
Visitatieperiode 2014 tot en met 2017

Opdrachtgever: Woonwijze

Maarten Nieland
Robert Kievit
Rixt Bos

Vught, 10 januari 2019

Inhoudsopgave

Voorwoord	7
Recensie	9
Scorekaart	12
Samenvatting en beoordeling	13
1 Profielschets	15
2 Presteren naar Opgaven en Ambities	17
2.1 Inleiding	18
2.2 Opgaven	18
2.3 Prestaties in het licht van de opgaven	19
2.4 Ambities	32
2.5 Ambities in relatie tot de opgaven	34
2.6 Beoordeling	35
3 Presteren volgens Belanghebbenden	37
3.1 Inleiding	38
3.2 Betrokkenheid bij de maatschappelijke visitatie	38
3.3 Beoordeling	38
3.4 Boodschap	50
4 Presteren naar Vermogen	55
4.1 Inleiding	56
4.2 Financiële continuïteit	56
4.3 Doelmatigheid	57
4.4 Vermogensinzet	58
4.5 Beoordeling	60
5 Presteren ten aanzien van Governance	61
5.1 Inleiding	62
5.2 Besturing	62
5.3 Intern toezicht	65
5.4 Externe legitimering en verantwoording	70
5.5 Beoordeling	72
Bijlagen	73
Bijlage 1: Position Paper	74
Bijlage 2: Bestuurlijke reactie	79
Bijlage 3: Geïnterviewde personen	81
Bijlage 4: Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaring	83
Bijlage 5: Curricula Vitae van de visitatoren	85
Bijlage 6: Bronnenlijst	89
Bijlage 7: Prestatietabel	90

Voorwoord

Het visitatiestelsel

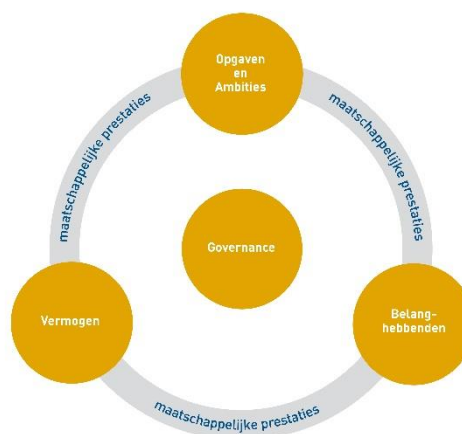
De maatschappelijke visitatie is een instrument voor horizontale verantwoording van de corporatie naar haar belanghebbenden over haar maatschappelijke prestaties. Een maatschappelijke visitatie wordt uitgevoerd volgens een vaste methodiek. Momenteel is dat 'Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties 5.0'.

De maatschappelijke visitatie brengt de maatschappelijke prestaties van de corporatie in beeld. Het gaat hierbij steeds om de feitelijk geleverde prestaties in de afgelopen vier jaar. De volgende prestatievelden komen aan bod:

- Huisvesten van de primaire doelgroep;
- Huisvesten van bijzondere doelgroepen;
- Kwaliteit van woningen en woningbeheer
- (Des)investeren in vastgoed;
- Kwaliteit van wijken en buurten.

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

- Presteren naar Opgaven en Ambities;
- Presteren volgens Belanghebbenden;
- Presteren naar Vermogen;
- Presteren ten aanzien van Governance.



In de recensie wordt een reflectie van de visitatiecommissie gegeven op de corporatie. Daarin komt onder meer naar voren wat de corporatie heeft geleerd van het verleden, of de corporatie de goede dingen doet en deze ook goed doet en hoe het maatschappelijk presteren in relatie tot de identiteit, de missie, de ambities en de context van de corporatie staat. Verder wordt aangegeven wat dat betekent voor de toekomst. De maatschappelijke visitatie resulteert verder in een kwantitatieve scorekaart en een toelichtende rapportage.

Aan het begin van de maatschappelijke visitatie stelt de bestuurder een Position Paper op waarin aangegeven wordt wie de corporatie is, waar ze voor staat, wat ze wil bereiken, waar ze nu staat en de mate van tevredenheid daarover. In de recensie zal de visitatiecommissie daarop reflecteren. Aan het einde van de maatschappelijke visitatie formuleert de corporatie, conform de Governancecode, een reactie op de beoordeling en de aanbevelingen uit het visitatierapport.

Aanpak van Ecorys

Woonwijze heeft Ecorys in 2018 opdracht gegeven voor het uitvoeren van een maatschappelijke visitatie. De maatschappelijke visitatie heeft plaatsgevonden in de periode september tot en met december en beslaat de jaren 2014 tot en met 2017. Het visitatieteam van Ecorys bestond uit Maarten Nieland, Robert Kievit, Rixt Bos.

De meetschaal

Bij het geven van rapportcijfers geldt voor Presteren naar Opgaven de onderstaande meetschaal volgens 'Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties 5.0'. De kwalitatieve prestaties worden eveneens in het licht van deze schaal beoordeeld. De corporatie scoort een voldoende als de prestaties in belangrijke mate de opgaven evenaren.

Cijfer	Prestatie	Afwijking
10	Uitmuntend. De prestatie overtreft de opgaven aanzienlijk	Meer dan +35%
9	Zeer goed. De prestatie overtreft de opgaven behoorlijk	+20% tot +35%
8	Goed. De prestatie overtreft de opgaven	+5% tot +20%
7	Ruim voldoende. De prestatie is gelijk aan de opgaven	-5% tot +5%
6	Voldoende. De prestatie evenaart in belangrijke mate de opgaven	-5% tot -15%
5	Onvoldoende. De prestatie is significant lager dan de opgaven	-15% tot -30%
4	Ruim onvoldoende. De prestatie is aanzienlijk lager dan de opgaven	-30% tot -45%
3	Zeer onvoldoende. De prestatie is zeer aanzienlijk lager dan de opgaven	-45% tot -60%
2	Slecht. Er is vrijwel geen prestatie geleverd	-60% tot -75%
1	Zeer slecht. Er is geen prestatie geleverd	Meer dan -75%

Voor de beoordeling van de Ambities, Vermogen en Governance gebruikt de visitatiecommissie cijfers op een meetschaal van 1-10, waarbij bovenstaande meetschaal van kracht is. In het beoordelingskader is per meetpunt aangegeven wat minimaal noodzakelijk is om een voldoende te scoren: het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie beoordeelt allereerst of de corporatie aan het ijkpunt van een 6 voldoet. Vervolgens beoordeelt de visitatiecommissie in hoeverre de corporatie in positieve of negatieve zin afwijkt van het ijkpunt. In de methodiek 5.0 zijn criteria opgenomen voor plus- en respectievelijk minpunten.

Leeswijzer

Dit rapport begint met de beoordeling van de maatschappelijke prestaties in het kort:

- Recensie;
- Scorekaart;
- Samenvatting (profiel, samenvatting en grafische weergave van de resultaten).

Vervolgens vindt u de hoofdstukken die het hart van de rapportage vormen.

Ten slotte vindt u de bijlagen bij het rapport:

1. Position Paper;
2. Bestuurlijke reactie;
3. Betrokken personen (intern en extern);
4. Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaring;
5. Curricula Vitae van de visitatoren;
6. Bronnenlijst;
7. Uitwerking Presteren naar Opgaven en Ambities.

Tot slot

De leden van het visitatieteam van Ecorys danken allen die in de afgelopen maanden een bijdrage hebben geleverd aan de totstandkoming van deze maatschappelijke visitatie. In het bijzonder wil de visitatiecommissie Astrid Potters bedanken voor de prettige samenwerking.

Recensie

Met een sociaal hart midden in de Vughtse samenleving

Woonwijze is een corporatie met ongeveer 3.000 verhuureenheden in Vught, 's-Hertogenbosch en Oisterwijk. Daar waar Woonwijze in het verleden zocht naar ontwikkelkansen buiten Vught heeft de corporatie uiteindelijk besloten om uitsluitend in Vught actief te investeren.

Woonwijze heeft zich in de voorbije periode ontwikkeld tot een spin in het web in de Vughtse samenleving. Zoals ook in de door de bestuurder opgestelde position paper wordt beschreven zoekt Woonwijze continu samenwerking en overleg met haar belanghebbenden. Daarbij kijkt Woonwijze nadrukkelijk verder dan alleen de 'stenen'. Woonwijze initieert en faciliteert bijvoorbeeld allerlei initiatieven en projecten die gericht zijn op het welzijn van de huurders. Daarmee laat Woonwijze duidelijk zien te beschikken over een sociaal hart, hetgeen ook door belanghebbenden wordt herkend. De visitatiecommissie is daarom ook van mening dat Woonwijze daadwerkelijk in lijn handelt met de missie die is vastgelegd in het nieuwste ondernemingsplan en daarbij inzet op samenwerking met haar belanghebbenden.

Terugblik op de vorige visitatie

In 2014 karakteriseerde de visitatiecommissie Woonwijze als een 'zelfbewuste en eigenzinnige volkshuisvester'. De visitatiecommissie concludeerde dat de focus bij Woonwijze duidelijk en aantoonbaar ligt op het huisvesten van mensen met een laag inkomen en doelgroepen met bijzondere huisvestingseisen. De belanghebbenden gaven aan dat Woonwijze een toegankelijke corporatie is waar zij altijd een luisterend oor vinden. Als sterkte wordt daarbij de aandacht voor leefbaarheid en samenlevingsopbouw genoemd. Woonwijze scoorde op alle onderdelen van de maatschappelijke visitatie een voldoende.

De visitatiecommissie zag twee belangrijke verbeterpunten voor Woonwijze:

- In de eerste plaats vond de visitatiecommissie dat Woonwijze haar ambities beter kan vertalen naar strategische en tactische doelen die zijn verbonden aan lokale maatschappelijke opgaven. De visitatiecommissie gaf aan dat goed uitgewerkte en meetbaar gemaakte doelen richting en een duidelijk tijdpad geven waarbinnen de corporatie haar doelen wil bereiken.
- In de tweede plaats was de visitatiecommissie van mening dat Woonwijze zich nog meer moet inspannen om de bestuurlijke relatie met de gemeente Vught te herstellen. De visitatiecommissie achtte het daarbij van belang dat Woonwijze haar eigen manier van communiceren kritisch tegen het licht houdt en daarbij rekening houdt met de effecten daarvan op belanghebbenden.

In de position paper geeft de bestuurder aan dat Woonwijze in de voorbije periode nadrukkelijk aandacht heeft besteed aan bovenstaande verbeterpunten. Woonwijze heeft bijvoorbeeld tegelijk met de ontwikkeling van een nieuw ondernemingsplan de PDCA-cyclus sterk verbeterd. Vanuit prioritaire thema's heeft Woonwijze beschreven wat zij wil bereiken en welke activiteiten daarvoor uitgevoerd dienen te worden. Vervolgens is in de jaarplannen beschreven wat er in een betreffend jaar door Woonwijze wordt uitgevoerd. Woonwijze heeft daarmee in de ogen van de visitatiecommissie de basis gelegd voor een goed functionerende PDCA-cyclus.

In 2017 heeft de Raad van commissarissen afscheid moeten nemen van de directeur bestuurder. Aanleiding hiervoor was de verslechterde relatie met de gemeente Vught. Dit belemmerde de organisatie dusdanig dat de RvC genoodzaakt was over te gaan tot ontslag. Mede als gevolg van deze maatregel is de relatie met de gemeente Vught sterk verbeterd. De samenwerking tussen Woonwijze en de gemeente Vught, op zowel bestuurlijk als ambtelijk niveau,

verloopt hierdoor naar eenieders tevredenheid. De gemeente geeft aan dat de 'wij-zij houding' is veranderd naar samenwerking met elkaar. De gemeente ervaart nu een goede open relatie met Woonwijze.

Huidige visitatie

Het voorliggende rapport voor de maatschappelijke visitatie laat zien dat Woonwijze het prestatieniveau voor wat betreft de onderdelen Presteren naar Opgaven en Ambities en Presteren volgens Belanghebbenden minimaal heeft vast weten te houden. Op de onderdelen Presteren naar Vermogen en Governance heeft Woonwijze een zichtbare verbetering weten te realiseren.

Woonwijze heeft op het onderdeel Presteren naar Opgaven en Ambities in de breedte ruim voldoende tot goed gepresteerd. In het werkgebied zijn het aanbieden van betaalbare huurwoningen, het bevorderen van doorstroming, het tegengaan van scheefwonen en het verduurzamen van de woningvoorraad belangrijke opgaven. De visitatiecommissie is van mening dat Woonwijze op een goede wijze invulling heeft gegeven aan deze opgaven. Daarnaast heeft Woonwijze in de ogen van de visitatiecommissie tevens goed aandacht voor de meer 'sociale' opgaven. De prestaties ten aanzien van de kwaliteit van wijken en buurten zijn dan ook onderscheidend.

Woonwijze heeft daarbij aandacht voor het bij elkaar brengen van personen en organisaties. Voorbeelden zijn onder andere de ontmoetingsruimte De Rode Rik en het initiatief voor de WoonOmgevingsPloeg (WOP). Woonwijze zet zich daarnaast sterk in voor de samenwerking met de gemeente en andere maatschappelijke partners. Bijvoorbeeld op het gebied van schuldhulpverlening, de inzet van wijkteams, de inzet van wijk GGD-ers, de huisvesting van statushouders en initiatieven voor ouderen.

De belanghebbenden van Woonwijze zijn unaniem positief over de prestaties van de Vughtse corporatie. De relatie en communicatie met de belanghebbenden is open en transparant. Woonwijze is een benaderbare corporatie en staat dichtbij haar belanghebbenden. De visitatiecommissie bemerkte in de gesprekken met de belanghebbenden dat zij veel kennis van en inzicht in het functioneren van Woonwijze en de overwegingen die Woonwijze gemaakt hebben.

Op het onderdeel Presteren naar Vermogen presteert Woonwijze ruim voldoende. De corporatie heeft een voldoende sterke financiële positie. Deze is bovendien bereikt door een gestructureerd financieel beleid. Woonwijze toont zich daarnaast in toenemende mate een doelmatige corporatie. In de afgelopen jaren heeft Woonwijze aandacht gehad voor het reduceren van de bedrijfslasten. Aan het einde van 2015 behoorde Woonwijze tot de beste categorie woningcorporaties voor wat betreft beheer- en onderhoudslasten.

Opvallend zijn tevens de prestaties ten aanzien van Governance. Daar waar Woonwijze in de vorige maatschappelijke visitatie een magere voldoende behaalde scoort Woonwijze inmiddels een ruime voldoende. De raad heeft een passende samenstelling, is zelfkritisch en heeft aandacht voor de verschillende rollen. De passende aandacht die de RvC in de beginperiode van de nieuwe directeur-bestuurder heeft gehad voor de klankbordrol is daar een voorbeeld van. De visitatiecommissie spreekt haar waardering uit voor de inzet die Woonwijze heeft gepleegd ten aanzien van het verbeteren van de PDCA-cyclus en de wijze waarop de externe legitimatie zich heeft ontwikkeld.

Wat kan beter?

Zoals eerder aangegeven heeft Woonwijze goed gepresteerd en op onderdelen zichtbare verbeteringen weten door te voeren. De voorliggende maatschappelijke visitatie heeft derhalve

geen grote verbeterpunten opgeleverd. Als vanzelfsprekend is er wel ruimte voor verbetering. In dat kader wil de visitatiecommissie meegeven dat Woonwijze met name de samenwerking met de overige belanghebbenden verder zou kunnen structureren. Een aantal van de (overige) belanghebbenden geeft aan de samenwerking met Woonwijze bijzonder waardevol te vinden en hoopt dat deze in de toekomst behouden of zelfs verder versterkt wordt. Een ander aandachtspunt is de beschikbaarheid van voldoende sociale woningen in Vught. De visitatiecommissie raadt Woonwijze aan daar volop aandacht aan te blijven geven gezien het feit dat er een tekort aan sociale woningen in Vught is voorzien. Hierbij verdienen met name de kansen voor jongeren en starters extra aandacht.

Tot slot

Woonwijze heeft een belangrijke positie binnen het maatschappelijke netwerk in de gemeente Vught. Woonwijze slaagt er in om de verbinding te zoeken en van daaruit aandacht te hebben voor het welzijn van de inwoners van Vught. De visitatiecommissie beschouwt dat als een goede ontwikkeling passend bij de (toekomstige) ontwikkelingen die steeds meer noodzaken tot samenwerking met een brede groep van maatschappelijk partners. De visitatiecommissie wenst Woonwijze toe dat zij zich in samenwerking met de maatschappelijk partners én met een sociaal hart blijft inzetten voor de volkshuisvesting in Vught.

Scorekaart

Perspectief	1 ¹	2 ²	3 ³	4 ⁴	5 ⁵	6	Cijfer	Gewicht	Eindcijfer	
<i>Presteren naar Opgaven en Ambities</i>										
Prestaties in het licht van de opgaven	7,2	7	7,3	7	7,6		7,2	75%	7,2	
Ambities in relatie tot de opgaven							7	25%		
<i>Presteren volgens Belanghebbenden</i>										
Prestaties	7,6	7,6	7,7	8,1	8,3	-	7,9	50%	8	
Relatie en communicatie							8,3	25%		
Invloed op beleid							8	25%		
<i>Presteren naar Vermogen</i>										
Financiële continuïteit							7	30%	7	
Doelmatigheid							7	30%		
Vermogensinzet							7	40%		
<i>Presteren ten aanzien van governance</i>										
Besturing	Plan							7	33%	7,3
	visie						7			
	vertaling doelen						7			
	Check						7			
	Act						7			
Intern toezicht	Functioneren Raad							7,3	33%	
	samenstelling						7			
	rolopvatting						7			
	zelfreflectie						7			
	Toetsingskader						8			
	Governancecode						7			
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie						8	7,5	33%	
	Openbare verantwoording						7			

Verklaring prestatievelen:

- 1 Huisvesten primaire doelgroep
- 2 Huisvesten bijzondere doelgroepen
- 3 Kwaliteit van woningen en woningbeheer
- 4 (Des-)investeren in vastgoed
- 5 Kwaliteit van wijken en buurten

Samenvatting en beoordeling

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

Tabel 2 Beoordeling

Perspectief	Eindcijfer
Presteren naar Opgaven en Ambities	7,2
Presteren volgens Belanghebbenden	8
Presteren naar Vermogen	7
Presteren ten aanzien van Governance	7,3

Presteren naar Opgaven en Ambities

7,2 Woonwijze heeft over het algemeen ruim voldoende gepresteerd bij het uitwerken en realiseren van de opgaven in Vught, voortvloeiend uit de gemeentelijke Woonvisie en het eigen ondernemingsplan. Op het vlak van wijken en buurten scoort Woonwijze zelfs een goed. Op het onderdeel ambities in relatie tot de opgaven is Woonwijze beoordeeld met een goed. Het pluspunt is met name verdiend door de heldere onderbouwing en legitimering van de keuzes in het huidige ondernemingsplan en de aansluiting en betrokkenheid van belanghebbenden bij het opstellen van de ambities.

Presteren volgens Belanghebbenden

8 De belanghebbenden van Woonwijze zijn zeer tevreden over de maatschappelijke prestaties van Woonwijze. De gemiddelde beoordeling is goed, waarbij er op de onderdelen niet lager is gescoord dan een ruim voldoende en een aantal onderdelen door de huurders zelfs als zeer goed worden beoordeeld. Ook de relatie en communicatie en invloed op beleid gaat goed volgens de belanghebbenden.

Presteren naar Vermogen

7 Woonwijze voldoet op financiële continuïteit, doelmatigheid en vermogensinzet aan het ijkpunt volgens de methodiek. Pluspunten worden op al deze onderdelen toegekend, onder meer door de actieve wijze waarop de kengetallen middels een solide beleid zijn bereikt, de positieve afwijking ten opzichte van de benchmark en de gestructureerde wijze waarop er aandacht is voor reductie van de beheerkosten en de manier waarop het ondernemingsplan en het jaarplan ingaat op de beoogde maatschappelijke effecten van activiteiten.

Presteren ten aanzien van Governance

7,3 Ten aanzien van het onderdeel governance voldoet Woonwijze op alle onderdelen aan het ijkpunt in de methodiek en verdient Woonwijze op alle onderdelen ook een pluspunt. Het toetsingskader en de externe legitimatie wordt met goed beoordeeld. Mede dankzij de heldere rolopvatting en uitvoering, de hantering van het toetsingskader, het aanstellen van de interne auditor en de manier waarop belanghebbenden betrokken worden bij beleidsvorming.

1 Profielschets



Werkgebied

Woonwijze is een woningcorporatie die actief is in de gemeenten Vught, 's-Hertogenbosch en Oisterwijk. Woonwijze bezit in het werkgebied circa 2.975 woongelegenheden, waarvan 2.967 woningen, zelfstandig. Verreweg het grootste deel van haar bezit had Woonwijze eind 2017 in Vught. In deze gemeente had Woonwijze 2.773 woongelegenheden. In s'-Hertogenbosch bedroeg eind 2017 het aantal woongelegenheden van Woonwijze 146 en in Oisterwijk 56.

Naast woningen bezit Woonwijze ook 179 niet-woongelegenheden, waarvan ongeveer 159 parkeerplaatsen.

Woningbezit

Eengezinswoningen beslaan verreweg het grootste aandeel in de woningportefeuille van Woonwijze. In vergelijking met het landelijk gemiddelde bezit Woonwijze veel eengezinswoningen, en relatief weinig onzelfstandige eenheden.

Tabel 1.1 Woningbezit

Type woningen	Woonwijze	Landelijk
Eengezinswoningen	63,0%	40,8%
Meergezinswoning zonder lift t/m 4 lagen	16,0%	24,8%
Meergezinswoning met lift	13,5%	15,5%
Hoogbouw	7,2%	12,3%
Onzelfstandige overige wooneenheden	0,3%	6,6%
Totaal	100,0%	100,0%

Bron: CIP (2016), Woonwijze, Aedes

De bouwperiode van het bezit van Woonwijze ligt in de buurt van de verdeling in het landelijk gemiddelde. Wat eruit springt, is het bezit van Woonwijze dat gebouwd is tussen 1970-1979, dit aandeel ligt beduidend (10%) hoger in vergelijking met het landelijk gemiddelde.

De gemiddelde huurprijs van een sociale huurwoning bij Woonwijze is €520 per maand. Dit is hoger dan het landelijk gemiddelde van €512 per maand. Wanneer gekeken wordt naar het percentage van de maximaal redelijke huur ligt de huursom bij Woonwijze op 62,1%, wat lager is dan het landelijk gemiddelde van 72,1%. Dit laat zien dat de huurprijzen van Woonwijze redelijk zijn, in verhouding met het relatief dure type woning (eengezinswoningen) dat Woonwijze bezit (veel WWS punten).

Organisatiestructuur

In de organisatie van Woonwijze zijn in 2017 33 medewerkers werkzaam, verdeeld over 29,97 fte's. De organisatie is opgebouwd uit een afdeling frontoffice, backoffice en staf. De aansturing is belegd bij de directeur-bestuurder. Het toezicht op de bestuurder en de algemene gang van zaken bij de organisatie is belegd bij de zes leden die de Raad van Commissarissen vormen.

Samenwerking

Woonwijze werkt samen met (maatschappelijke) partners om de volkshuisvestelijke opgave in de gemeente Vught op te pakken. Enkele belangrijke partners hierin zijn de huurders, de gemeente Vught, zorginstellingen, welzijnsorganisaties en de politie.

2 Presteren naar Opgaven en Ambities



2.1 Inleiding

Het eerste onderdeel waarop het presteren van Woonwijze wordt beoordeeld, is naar Opgaven en Ambities. De feitelijke maatschappelijke prestaties in de afgelopen vier jaar worden beoordeeld in het licht van de opgaven. Daarnaast wordt gekeken naar de mate waarin de ambities passend zijn bij de externe opgaven.

2.2 Opgaven

Hieronder zijn de maatschappelijke opgaven in het werkgebied omschreven. Daarbij is aandacht voor onder meer de prestatieafspraken en beleidsdocumenten van de overheid, zorg- en welzijnsinstellingen, huurdersorganisaties, brancheorganisatie, politie en samenwerkingsverbanden waarin de corporatie participeert.

2.2.1 Regionale opgaven

Binnen de gemeente Vught is er sprake van een relatief gesloten woningmarkt. Hierdoor, en door de beleidskeuze van Woonwijze om zich ook alleen qua investeringen te focussen op Vught, zijn de regionale opgaven niet relevant. De relevante regionale opgaven zijn meegenomen in de prestatieafspraken.

2.2.2 Lokale opgaven

Geen geactualiseerde prestatieafspraken in Vught in de periode 2014 tot en met 2017

In 2010 zijn de prestatieafspraken (2009-2013) tussen Woonwijze en de gemeente Vught eenzijdig opgezegd door de gemeente Vught. Woonwijze had onderbouwd dat er een opgave was voor 200 extra sociale huurwoningen, terwijl het nieuwe gemeentebestuur deze opgave toentertijd niet zag. De gemeente stond daardoor niet langer achter de gemaakte afspraken op het gebied van projectontwikkeling. De overige volkshuisvestelijke opgaven uit de prestatieafspraken zijn in praktijk wel als zodanig gehanteerd door zowel de gemeente als Woonwijze. Tot en met 2017 zijn er geen nieuwe prestatieafspraken gemaakt tussen de gemeente en Woonwijze. Eind 2017 zijn wel weer afspraken gemaakt voor 2018.

Bij gebrek aan de aanwezigheid van geactualiseerde prestatieafspraken zijn de opgaven voor Woonwijze in beeld gebracht aan de hand van de relevante oude prestatieafspraken die in de praktijk zijn 'doorgelopen' en de gemeentelijke Woonvisie en de eigen ondernemingsplannen van Woonwijze. De ondernemingsplannen besloegen de periode 2012 tot en met 2016 en de periode 2017 tot en met 2021.

Woonvisie Vught 2016

In 2016 heeft de gemeente Vught, met input van belanghebbenden uit drie werksessies, een nieuwe Woonvisie vastgesteld. Deze nieuwe Woonvisie vervangt de woonvisie uit 2009 die niet meer voldeed, onder meer door veranderende wet- en regelgeving en een veranderende woningmarkt. De Woonvisie geeft weer hoe de ambities uit de Structuurvisie kunnen worden vormgegeven. De gemeente wil de kwaliteit van de Vughtse woningmarkt en het leefklimaat in de gemeente behouden en verder uitbouwen. De nieuwe Woonvisie is een meerjarige raamovereenkomst en vormt daarmee de basis voor concreet meetbare prestatieafspraken voor de komende jaren.

In de Woonvisie zijn opgaven benoemd, onderverdeeld in de ontwikkeling van huishoudens en woonwensen enerzijds en de kwaliteiten van Vught anderzijds. Samen zijn deze punten de basis voor het opgenomen uitvoeringsprogramma.

Ontwikkeling huishoudens en woonwensen:

- We willen meer kansen creëren voor starters en jonge gezinnen.
- We werken aan de toegankelijkheid van de sociale huurvoorraad voor de doelgroep en werken samen met onze woonpartners aan het stap voor stap verminderen van scheefwonen.
- We willen doorstromers meer mogelijkheden bieden in de huur en koop in alle segmenten.
- We zetten in op meer geschikte woningen voor senioren.
- Dat vraagt om geschikte (passende en betaalbare) woningen of woningen die geschikt kunnen worden gemaakt aan de zorgbehoefte (levensloopbestendig) én om welzijn, zorg en voorzieningen in de nabijheid.
- We zetten met Woonwijze en andere woonpartners in op een breed pakket aan maatregelen om scheefwonen te verminderen en de doorstroming te bevorderen. Het gaat om een combinatie van vergroten van geschikt aanbod, tijdelijke huurcontracten en actief benaderen van huishoudens in sociale huurwoningen.

Kwaliteiten van Vught:

- We stimuleren en faciliteren de verduurzaming van de Vughtse woningvoorraad.
- We zetten in onze wijken in op een gezonde mix van woningen en bewoners.
- We gaan maatschappelijk makelen en schakelen in de spoorzone.
- We hebben meer flexibiliteit dankzij de Wabo en faciliteren initiatiefnemers die gebouwen anders willen gebruiken, uitbreiden, splitsen of samenvoegen.
- We monitoren de afspraken die volgen uit de Brabantse Deal Nul-op-de-Meter.
- We informeren woningeigenaren over investeringen om de duurzaamheid van woningen te verhogen.
- We verbinden initiatiefnemers die gezamenlijk aan de slag willen met duurzaamheidsmaatregelen.
- We zoeken concrete locaties voor passende huisvesting voor statushouders.
- We werken een concreet pakket aan maatregelen uit om de transitie van de spoorzone zo soepel mogelijk te laten verlopen.

Overige samenwerkingsovereenkomsten

Naast de Woonvisie en het eigen beleid, had Woonwijze met verschillende maatschappelijke partners samenwerkingsovereenkomsten gesloten. Veel van deze convenanten waren met de gemeente. Uiteindelijk zijn bij de recentste prestatieafspraken deze convenanten allemaal opgegaan in de prestatieafspraken.

2.3 Prestaties in het licht van de opgaven

De beoordeling van de gerealiseerde maatschappelijke prestaties van Woonwijze ten aanzien van Presteren naar Opgaven is gebaseerd op de verkregen informatie van de corporatie. Bij de beoordeling is zoveel mogelijk gebruikgemaakt van kwantitatieve methoden. Waar dit niet mogelijk was, is de beoordeling gemaakt aan de hand van kwalitatieve informatie uit de documentatie. Een gedetailleerd overzicht is opgenomen in bijlage 7. Het oordeel over de prestaties in het licht van de opgaven telt voor 75% mee in het eindoordeel van Presteren naar Opgaven en Ambities.

Tabel 2.1 Presteren naar Opgaven

Prestatieveld	Beoordeling	Gem. cijfer
Huisvesten van de primaire doelgroep	7,2	7,2
Huisvesten van bijzondere doelgroepen	7	
Kwaliteit van woningen en woningbeheer	7,3	
(Des)investeren in vastgoed	7	
Kwaliteit van wijken en buurten	7,6	

2.3.1 Huisvesting van de primaire doelgroep

7,2 **Woonwijze heeft ten aanzien van het huisvesten van de primaire doelgroep ruim voldoende gepresteerd. Onder meer heeft Woonwijze in de visitatieperiode conform regelgevingen passend toegewezen en heeft Woonwijze zich ingezet voor betaalbaarheid van woningen. Daarnaast is er breed ingezet op goede huisvesting van statushouders.**

Woonwijze heeft conform wet- en regelgeving toegewezen aan huishoudens met lage inkomens

Woonwijze moet conform de wet- en regelgeving voor 2016 minimaal 90% van de verhuringen, van woningen met een huur onder de maximale huur voor huurtoeslag, hebben gedaan aan huishoudens met de laagste inkomens (maximaal €34.229 (prijspeil 2013) per jaar). Vanaf 2016 geldt dat minimaal 80% van de verhuringen aan deze groep is, 10 % aan de huishoudens met een inkomen tussen de €35.739 en €39.874, en 10% is vrij te verhuren.

Woonwijze heeft in de periode 2014 tot en met 2017 conform bovenstaande wet- en regelgeving woningen verhuurd. Respectievelijk zijn in deze periode 93,75%, 97,5%, 93,8% en 92% van de verhuringen gedaan aan huishoudens in de benoemde inkomenscategorie.

Daarnaast verhuren woningcorporaties per 1 januari 2016 aan ten minste 95% van de huishoudens met potentieel recht op huurtoeslag woningen met een huurprijs tot en met de aftoppingsgrens voor huurtoeslag. De resterende marge van 5% is bedoeld om woningcorporaties een beperkte ruimte te bieden om in uitzonderingssituaties toch een (iets) duurdere woning te kunnen toewijzen, bijvoorbeeld wanneer niet op korte termijn een kwalitatief passende woning met een meer betaalbare huurprijs beschikbaar is.

Woonwijze heeft conform deze regelgeving de vrijgekomen woningen in 2016 en 2017 passend toegewezen. Respectievelijk ging het om 99,1% en 100%.

Woonwijze onderzoekt mogelijkheden voor aansluiting bij regionaal toewijzingssysteem

In het kader van regionale samenwerking en uitwisseling op de woningmarkt, is afgesproken dat Woonwijze gaat onderzoeken wat de mogelijkheden zijn om aan te sluiten op het regionaal toewijzingssysteem.

Woonwijze heeft dit onderzocht. In 2013 bleek dat de uitbouw van het automatiseringssysteem van Woonservice (Den Bosch) niet geschikt was voor de uitbreiding en wijzigingen die gevraagd worden voor een regionaal toewijzingssysteem. Daarop is besloten om aansluiting bij Woonservice en daarmee regionale woonruimteverdeling voorlopig op een laag pitje te zetten voor Woonwijze.

In 2014 is een initiatief ontstaan bij onder andere Sint Joseph in Boxtel om opnieuw tot een regionaal systeem te komen. Woonwijze is deze ontwikkeling gaan volgen, maar heeft niet actief geparticipeerd.

Ook in 2017 is de afspraak weer in de prestatieafspraken opgenomen. Woonwijze licht toe dat ze opnieuw overweegt om aan te sluiten. Met name omdat Woonwijze een toenemende regionale samenwerking en uitwisseling op de woningmarkt ziet en omdat ook de extramuraliseringsopgave regionaal wordt opgepakt. Een andere overweging is dat Woonwijze ziet dat het de kansen voor woningzoekenden aanzienlijk kan vergroten. Woonwijze vindt het daarom verstandig om de ontwikkelingen van één woonruimteverdeelsysteem voor de regio nauwlettend te volgen.

Indien Woonwijze wil aansluiten dan kan dat formeel pas op 1-7-2019, omdat in gemeente Den Bosch de huisvestingsverordening moet worden aangepast en vrij recent gemeente en huurdersorganisaties daartoe hebben besloten. Dit betekent dat komende maanden helderheid moet komen over de beleidsuitgangspunten en organisatie bij Woonservice Regionaal. Woonwijze volgt dit nauwlettend via onder andere het Regionaal Directeurenoverleg.

Het aantal sociale huurwoningen dient gelijk te blijven

Uit de Woonvisie (2016) van de gemeente komt naar voren dat de gemeente inzet op het minimaal gelijk blijven van omvang van de sociale woningvoorraad van ongeveer 3.000 woningen voor de komende tien jaar. Het gaat daarbij ook specifiek om het gelijk houden van het aantal woningen in het goedkoopste huursegment (tot € 418). In de Woonvisie is opgenomen dat dit voor Woonwijze betekent dat Woonwijze de noodzakelijke verkopen en nieuwbouw meer in balans moet brengen de komende jaren.

Over de periode 2014 tot en met 2017 is het woningbezit sociale huurwoningen van Woonwijze in absolute zin afgenomen. Indien naar het totale bezit aan woningen gekeken wordt, komt Woonwijze alleen in 2014 boven de 3.000 woningen uit. In deze periode is het aandeel goedkope woningen in het bezit van Woonwijze wel toegenomen. Hiermee wordt voorzien in het behoud van het bezit voor de primaire doelgroep.

Woonwijze moet zich inzetten voor de middeninkomens

Een andere opgave is het inzetten op de middeninkomens. Vrijwel alle huurwoningen van Woonwijze bevinden zich echter in het sociale huursegment, het aantal duurdere huurwoningen is gering. Om woningen gestructureerder aan te kunnen bieden aan huishoudens met een middeninkomen heeft Woonwijze daarom een woningvoorraad (duurdere) huurwoningen gecreëerd.

De voorraad duurdere huurwoningen is echter in de periode 2014 tot en met 2017 afgenomen, waardoor de kansen voor de middeninkomens zijn verminderd. Hierbij moet echter worden bedacht dat in deze periode de totale voorraad ook niet is uitgebreid, er deden zich hierdoor weinig mogelijkheden voor om woningen toe te voegen: noch sociaal, noch geliberaliseerd. Vanwege de geringe mogelijkheden heeft Woonwijze zich richting de toekomst heel duidelijk uitgesproken over de doelgroep middeninkomens; Woonwijze richt zich uitsluitend op de sociale huur en niet meer op de middeninkomens.

Tabel 2 - Woningvoorraad Woonwijze totaal en uitgesplitst naar sociale huurprijsklasse

	Bezit		Bezit sociale huurwoningen		
	Totaal	Totaal	Goedkoop	Betaalbaar	Duur
2014	3.003 woningen	2.885 woningen	438 woningen	2.084 woningen	363 woningen
2015	2.983 woningen	2.873 woningen	515 woningen	2.053 woningen	305 woningen
2016	2.975 woningen	2.854 woningen	534 woningen	2.068 woningen	252 woningen
2017	2.954 woningen	2.838 woningen	517 woningen	2.077 woningen	244 woningen

Woonwijze moet kansen creëren voor starters en jonge gezinnen

Het is een opgave voor Woonwijze om meer kansen te creëren voor starters en jonge gezinnen in de bestaande voorraad en de programmering van nieuwbouw, vanaf 2016. In de woonvisie van de gemeente wordt benoemd dat hiervoor concrete locaties worden aangeboden en dat de gemeente, Woonwijze en beleggers het initiatief moeten nemen voor het invullen van deze opgave.

Er zijn in 2016 en 2017 geen locaties aangeboden door de gemeente om nieuwbouw voor jongeren en starters te realiseren. Wel zijn er 11 grondgebonden woningen door Woonwijze toegevoegd in de Grote Zeeheldenbuurt, waar ook jongeren en starters voor in aanmerking komen. In het programma van de totale herontwikkeling wordt ook ruimte geboden aan deze doelgroepen.

Woonwijze zet in op het tegengaan van scheefwonen en bevorderen van doorstroming

Er is een gebrek aan dynamiek op de woningmarkt van Vught en een toenemende vraag naar sociale huurwoningen. De gemeente en Woonwijze hebben daarom samen met andere woonpartners ingezet op een breed pakket aan maatregelen om scheefwonen te verminderen en de doorstroming te bevorderen. Het gaat om een combinatie van vergroten van geschikt aanbod, tijdelijke huurcontracten en actief benaderen van huishoudens in sociale huurwoningen. Woonwijze heeft zich ingezet om scheefwonen tegen te gaan, daar waar het scheefwonen het grootst is. Dit gaat in veel gevallen om huishoudens met een relatief hoog inkomen, die al lang in dezelfde woning wonen en die daardoor een relatief lage huur betalen (onder de huurtoeslaggrens).

Om dit te bereiken heeft Woonwijze in 2016 en 2017 een maximale huurverhoging doorgevoerd voor huishoudens die, met een relatief hoog inkomen, relatief lage huren betalen. Tegelijkertijd streeft Woonwijze naar het toepassen van inflatievolgend huurbeleid, om de betaalbaarheid te waarborgen. Hierbij behoudt Woonwijze ruimte om unieke situaties uniek op te kunnen lossen. Daarnaast werkt Woonwijze met tijdelijke huurcontracten bij jongerenwoningen om zo de doorstroom op gang te houden en scheefwonen tegen te gaan. Woonwijze heeft verder een pilot gestart waarin een seniorenmakelaar wordt ingezet, om de doorstroming van oudere mensen naar een voor hen geschikte woning te bevorderen. Ook is er een proef waarbij zittende huurders in eerste instantie voorrang krijgen op een vrijgekomen woning.

Woonwijze heeft middels het huurbeleid conform opgave ingezet op doorstroming. In de periode 2014 tot en met 2017 heeft Woonwijze inflatievolgende huurverhogingen doorgevoerd. Om scheefwonen aan te pakken waar het scheefwonen het grootst is, is alleen voor de hoogste inkomensgroepen een inkomensafhankelijke huurverhoging doorgevoerd in 2014 en 2015, het ging om 6,5% en 5%. In 2016 en 2017 zijn de mogelijkheden voor inkomensafhankelijke huurverhoging maximaal benut tot de maximale streefhuur, behalve als de huur onder de aftoppingsgrens ligt en de huurder op basis van inkomen meer zou moeten betalen.

Daarnaast is Woonwijze recent, in 2018, gestart met de invoering van jongeren contracten en twee pilots; doorstroom gericht op senioren van 80+ en doorstroom van zittende huurders. Concrete resultaten zijn nu nog niet zichtbaar en meetbaar.

Woonwijze zet zich in voor een goede huisvesting van statushouders

In de periode 2014 tot en met 2017 kende de gemeente Vught een taakstelling voor de huisvesting van 171 statushouders. Om aan de taakstelling te kunnen voldoen gaan de verschillende partners binnen de gemeente Vught in 2016 zoeken naar concrete locaties voor passende huisvesting voor statushouders. In 2016 wordt ook verkend of er gemeentelijk vastgoed en ander bestaand vastgoed in Vught voor de huisvesting van statushouders kan worden ingezet.

Tabel 3 - Huisvesting van statushouders: gemeentelijke taakstelling en realisatie Woonwijze

Jaar	Taakstelling gemeente	Realisatie Woonwijze
2014	24 statushouders	19 statushouders
2015	45 statushouders	52 statushouders, in 9 woningen en pand aan de Hertoglaan
2016	66 statushouders	10 statushouders, in 4 woningen in Vught en 1 woning in Den Bosch
2017	36 statushouders	50 statushouders, in 22 woningen in Vught en 1 woning in Den Bosch

Woonwijze heeft uiteindelijk in de periode 2014-2017 131 statushouders gehuisvest. Met name in 2016 is het gat tussen de gemeentelijke taakstelling en de huisvesting van statushouders door Woonwijze groot. Woonwijze geeft aan dat dit te maken had met een te kort aan geschikte locaties. Uitgangspunt voor het huisvesten van statushouders is voor Woonwijze dat ze echt een start kunnen maken met hun leven in Vught vanuit de huisvesting, en vindt daarom tijdelijkheid ongewenst. In 2017 heeft Woonwijze meer statushouders gehuisvest dan de gemeentelijke taakstelling.

Om bij te dragen aan de gemeentelijke taakstelling heeft Woonwijze onder meer in 2015 een pand aan de Hertoglaan, dat leegstond voor herontwikkeling, verbouwd waardoor er 15 woningen zijn gerealiseerd waar statushouders konden worden gehuisvest. Sinds september 2015 wonen er vijf gezinnen en zeven alleenstaande vergunninghouders in het woongebouw aan de Hertoglaan. Voor hen een eerste huis en thuis in Vught en Nederland. Inmiddels heeft Woonwijze geconstateerd dat dit pand niet meer aan de kwaliteit voldoet die Woonwijze wil bieden aan bewoners. Er wonen nog een aantal personen, voor wie nieuwe huisvesting wordt gezocht. Kwalitatief goede huisvesting bieden is belangrijk voor Woonwijze, ook voor statushouders, hierin houdt Woonwijze de rug dan ook recht naar de gemeente toe.

De aanpak van Woonwijze voor het huisvesten van statushouders is erop gericht dat de gemeente Vught, Woonwijze en Vluchtelingenwerk hand in hand optrekken en samen de nieuwkomers 'bij de hand nemen' om hen zo te helpen om zich thuis te gaan voelen. Het eerste contact is hierin erg belangrijk en van meerwaarde, dit is dan ook iets waar Woonwijze actief op inzet. Onder meer door inzet en werk van de participatieadviseur.

Nadat de woning is ingericht in samenwerking met Vluchtelingenwerk volgt na een week of 7 – 10 een gesprek met de bewoners, Vluchtelingenwerk, gemeente en Woonwijze. Samen wordt gekeken wat nodig en wenselijk is om de integratie te bevorderen en worden hierover afspraken gemaakt. De klantmanager is de regievoerder. Vluchtelingenwerk begeleidt nieuwe bewoners het eerste jaar, zowel maatschappelijk als met praktische vragen. Drie maanden voor afronding van dit traject volgt op initiatief van Vluchtelingenwerk een gesprek met alle betrokkenen. Samen wordt gekeken of het traject afgerond kan worden en welke vervolgstappen nodig/wenselijk zijn. Integratie begint met contact en het meedoen aan activiteiten. Om te verkennen wat hierin de wensen zijn, vond op 7 december 2017 een eerste brainstormsessie plaats samen met enkele bewoners, vrijwilligers, taalcoaches, gemeente Vught en Welzijn Vught.

Zoals benoemd, vindt Woonwijze het belangrijk dat statushouders hun weg weten te vinden in hun nieuwe woonomgeving, Vught, en zich er ook thuis voelen. In dit kader heeft Woonwijze onder andere de volgende activiteiten ondernomen:

- Woonwijze onderhoudt regelmatig contact door met bewoners thuis in gesprek te gaan. Woonwijze merkte daarbij bijvoorbeeld op dat de fietsenberging aan de Hertoglaan te klein was voor het grote aantal fietsen. Twee handige aan Woonwijze verbonden vrijwilligers zijn aan de slag gegaan met het bouwen van een houten berging. Dit werd door Woonwijze gefaciliteerd. De bewoners ondersteunden dit door het schenken van een kopje koffie met een koekje. De statushouders brachten daarnaast regelmatig een bezoek aan het Handwerkcafe in de Rode

Rik en de kerstlunch. Twee statushouders maakten Oosterse hapjes voor de lunch. Verder zijn statushouders betrokken bij een activiteit rondom Koningsdag.

- Woonwijze heeft een gebruiksovereenkomst afgesloten met Welzijn Vught voor het gebruik van een garage in de Van der Pollstraat. Welzijn Vught gebruikt deze voor het fietsproject dat ze voor nieuwkomers/vergunninghouders is gestart. Zo kan Woonwijze, binnen de mogelijkheden die de Woningwet biedt, er aan bijdragen dat nieuwe Vughtse inwoners letterlijk en figuurlijk hun weg vinden in Vught.

Wat helpt in de samenwerking is dat Vluchtelingenwerk een ruimte heeft in het kantoor van Woonwijze. Woonwijze heeft in de periode daarvoor de Buurtkamer beschikbaar gesteld voor Vluchtelingenwerk. Sinds 2016 maakte Vluchtelingenwerk gebruik van De Buurtkamer voor hun spreekuur en afspraken. Vluchtelingenwerk gaf aan graag dicht in de buurt van de bewoners te willen werken. Vandaar dat zij Woonwijze de vraag stelden of zij hiervoor de Buurtkamer konden gebruiken. Woonwijze, de bewoners en de bewonerswerkgroep reageerden hierop positief.

Woonwijze heeft samen met woningcorporatie De Kleine Meijerij uit Rosmalen een incompany training 'Interculturele communicatie' georganiseerd. Woonwijze kreeg in 2016 steeds meer te maken met de instroom van vluchtelingen uit Syrië, Afghanistan, Eritrea en andere (onrustige) oorlogsgebieden. De culturele en religieuze bagage van deze vluchtelingen kan soms botsen met het meer Westerse gedachtengoed. Hoe ga je daar als medewerker mee om? Waar loop je tegenaan? Bureau Veiligheid verzorgde in opdracht van Woonwijze de training 'Interculturele communicatie met vluchtelingen uit Syrië, Afghanistan en Eritrea'.

Woonwijze huisvest woonurgente

In combinatie met de vraag naar woningen voor statushouders, wordt gekeken naar de vraag die op Vught af komt om woonurgente te faciliteren. Binnen deze doelgroep richt Woonwijze zich uitsluitend op mensen die tot hun benoemde doelgroep behoren. Dit is ook met de gemeente afgestemd.

Woonwijze heeft in de periode 2014 tot en met 2017 in totaal 43 urgente gehuisvest, op basis van zowel medische als sociale urgentie. Woonwijze geeft aan dat ze in het bod op de woonvisie 2018 en 2019 hebben aangegeven graag over het faciliteren van huisvesting van urgente in gesprek te gaan, omdat ze zien dat deze vraag en daarbij behorende problematiek (o.a. scheefwonen) toeneemt. Bij de gemeente constateert Woonwijze nog geen urgentie/ daadkracht omtrent dit onderwerp.

Woonwijze werkt aan betaalbaarheid via streefhuren en duurzaamheidsbeleid

Woonstichting Woonwijze wil de huurprijs in verhouding brengen met de woonkwaliteit en kiest er daarom voor het huurbeleid meer marktconform te maken. Voor iedere woning geldt een maximaal redelijke huurprijs op basis van de woningwaardering (WWS). In 2012 vraagt Woonwijze aan haar huurders gemiddeld 56% van deze maximaal redelijke huur. Om de huuropbrengsten te verhogen, maakt Woonwijze bij mutatie gebruik van de ruimte.

Uiteindelijk heeft Woonwijze zich tot en met 2014 ingezet op het verhogen van de huur naar 70% van de maximale redelijke huur, bij mutatie. Vanaf 2015 is dit in het kader van betaalbaarheid teruggebracht naar 60% van de maximaal redelijke huur.

Verder heeft Woonwijze in het kader van duurzaamheid in het ondernemingsplan 2012-2016 opgenomen dat Woonwijze waar mogelijk en redelijk actie gaat ondernemen om energiekosten voor huurders te beperken.

Woonwijze heeft in 2016 zonnepanelen op de daken van de Baarzenflats geplaatst om zo te voorzien in stroom voor de collectieve voorzieningen zoals lift en licht. Hierdoor is voor 189 woningen een verlaging van € 50 op de servicekosten gerealiseerd. In 2017 heeft Woonwijze op 8 verschillende locaties ook zonnepanelen geplaatst op collectieve complexen. Voor 67 woningen zijn ook hier de servicekosten voor de collectieve voorzieningen verlaagd met € 50.

Woonwijze laat het aantal huurders met achterstanden afnemen tussen 2014 en 2017

Woonwijze geeft in de ondernemingsplannen aan op proactieve wijze om te zullen gaan met huurachterstanden. Woonwijze zet, samen met partners, in op voorlichting en bewustwording over schulden om betalingsproblemen te voorkomen. Waar wenselijk probeert Woonwijze betalingsachterstand te voorkomen door huurders actief door te verwijzen naar budgetbeheer. Als er toch betalingsproblemen ontstaan, worden die zo beperkt mogelijk gehouden door het intensiveren van de begeleiding of door het tijdig doorverwijzen naar schuldhulpverlening.

In het kader van deze opgave heeft Woonwijze in 2014 de werkprocedure, rondom schulden, met onder andere de gemeente aangescherpt. 'Kortere lijnen, kortere doorlooptijden' is de doelstelling. Daarnaast is een start gemaakt met het inzetten van vrijwilligers op financieel gebied. De Algemene Verordening Gegevensbescherming heeft een en ander echter bemoeilijkt. Daarom zal in 2017 weer gesproken worden om het proces werkbaarder te maken.

Het aantal zittende huurders met een huurachterstand en het aantal ontruiming is in de periode 2014 tot en met 2016 afgenomen, waar in 2017 het aantal achterstanden wel licht is toegenomen ten opzichte van 2016.

Tabel 4 - Huurachterstanden en ontruiming bij Woonwijze

	Zittende huurders met huurachterstand	Ontruiming op basis van huurachterstand
2014	177 huurders	3 woningen
2015	154 huurders	2 woningen
2016	133 huurders	1 woning
2017	143 huurders	0 woningen

De statushouders blijven een groep die in het kader van schuldenproblematiek aandacht vraagt. Vooral bij het opstarten van hun leven in een nieuwe woning. Statushouders beginnen vaak al met een schuld aan de gemeente en een achterstand in betalingen van de vaste lasten doordat de uitkering pas laat op gang komt.

2.3.2 *Huisvesting van bijzondere doelgroepen*



Woonwijze heeft ten aanzien van het huisvesten van bijzondere doelgroepen ruim voldoende gepresteerd. Woonwijze heeft aandacht voor woningen voor ouderen in onder meer een grote herstructureringsopgave. Daarnaast heeft Woonwijze woningen aangepast in opdracht van de gemeente in het kader van de WMO.

Huisvesting van senioren en een mix van diverse woningtypes krijgen plek in separaat programma in herstructureringsopgave Grote Zeeheldenbuurt

In de woonvisie van de gemeente is opgenomen dat de gemeente, Woonwijze, Vugterstede en Ouderen Samen het initiatief nemen om in te zetten op meer geschikte woningen voor senioren. Hierbij zetten ze ook in op het vergroten van het bewustzijn van eigenaren om de woning levensloopbestendig te maken. Aansluitend worden levensloopbestendige nieuwbouwwoningen geprogrammeerd nabij voorzieningen en op goed toegankelijke locaties.

Woonwijze heeft echter niet ingezet op het bouwen van levensloopbestendige woningen in de Grote Zeeheldenbuurt, omdat deze uiteindelijk vaak als eengezinswoningen worden ingezet. Woonwijze heeft zich daarentegen juist ingezet op doorstroming door in de Grote Zeeheldenbuurt een variatie aan typen woningen te ontwikkelen. Zodat er binnen een wijk geschikte woningen zijn om door te stromen gedurende de levensloop.

Als het gaat om het toevoegen van seniorenwoningen is in de herstructureringsopgave voor de Grote Zeeheldenbuurt door Woonwijze een separaat programma voor huisvesting van senioren en een mix van woningtypes opgenomen.

Daarnaast werkt Woonwijze op dit moment aan het tot stand brengen van een programma voor senioren, zowel in vastgoed als in communicatie en doorstroming.

Woonwijze past in samenwerking met de gemeente woningen aan

Als het gaat om WMO aanpassingen, bepaalt de gemeente Vught wie er in aanmerking komt voor deze aanpassing en zorgt Woonwijze vervolgens dat dit wordt uitgevoerd. Wanneer er woningen met aanpassingen vrij komen, wordt dit aan de gemeente gemeld.

Woonwijze heeft in de periode 2014 tot en met 2017 47 woningaanpassingen doorgevoerd op basis van medische gronden (via gemeente), in overeenstemming met de uitvoeringsovereenkomst met de gemeente.

2.3.3 *Kwaliteit van woningen en woningbeheer*

7,3

Woonwijze heeft ten aanzien van de kwaliteit van woningen en woningbeheer ruim voldoende gepresteerd. Onder meer heeft Woonwijze zich ingezet om de kwaliteit van woningen op peil te houden en achterstalligonderhoud voor te zijn. Daarnaast voldoet de woningvoorraad van Woonwijze in 2017 al bijna aan gemiddeld energielabel, conform Aedes Convenant.

Woonwijze houdt de kwaliteit van de woningen in stand

Woonwijze heeft geen opgave in de prestatieafspraken op het gebied van woningkwaliteit. De woningen in bezit van Woonwijze zijn goed onderhouden, er is geen sprake van achterstallig onderhoud / slechte woonkwaliteit. Wel ligt er naar de toekomst toe een verduurzamingsopgave om in 2050 CO₂ neutraal te zijn. De opgave voor Woonwijze is dan ook om de goede kwaliteit in stand te houden.

In het kader van onderhoud zijn er in De Baarzen in 2015 wel maatregelen getroffen tegen de gladheid op de galerijen. Daarnaast zijn er ook CV ketels vervangen. In 2016 zijn er ook vanuit het budget energiemaatregelen een project tot uitvoering gekomen en afgerond, waarbij zonnepanelen op de Baarzenflats geplaatst zijn. In 2017 zijn onder andere bij woningen in Woonoord Lunetten, woningen in Druivenkas en woningen aan de Wolfsmelkstraat badkamers, toiletten en keukens vervangen.

Woonwijze scoort een A op het onderdeel huurdersoordeel in de Aedes Benchmark

Woonwijze heeft in het ondernemingsplan 2017-2021 de ambitie gesteld om op het onderdeel huurdersoordeel een A te scoren in de Aedes-benchmark, wat maximale klanttevredenheid betekent.

Conform de ambitie heeft Woonwijze op het onderdeel huurdersoordeel in 2017 een A-score behaald in de Aedes Benchmark. Op alle drie de subonderdelen scoorde Woonwijze in 2017 boven het landelijk gemiddelde. Woonwijze heeft intern gestuurd op het belang van een hoge

klanttevredenheid. Ook is hierover het gesprek aangegaan met de partner op het vlak van dagelijks onderhoud. Woonwijze is aan het kijken hoe ze toe kunnen werken naar continue klanttevredenheidsmetingen, en dat dit ingebakken wordt in de organisatie.

In de voorgaande jaren, 2014 tot en met 2016, behaalde Woonwijze respectievelijk een C, A en een B score op dit onderdeel in de benchmark.

Woonwijze zet in op het bereiken van label B in 2020, onder meer door opstellen duurzaamheidsplan

Opgave voor Woonwijze is om de woningvoorraad op gemiddeld label B (1,2 – 1,4) te krijgen in 2020, conform Convenant Energiebesparing Huursector. In het ondernemingsplan 2017-2021 is opgenomen dat Woonwijze dit wil gaan bereiken door:

- De aanpak van vastgoed niet te beperken tot alleen het energievraagstuk. Woonwijze gaat ook kijken naar de toepassing van minder milieubelastende materialen en circulair bouwen.
- Het integreren van duurzaam onderhoud in de meerjaren onderhoudsbegroting (MJOB) en in de basiskwaliteit van Woonwijze.
- In het Strategisch Vastgoed Beleid (SVB) de overgang naar een duurzaam woningbezit te verankeren.
- Bij nieuwbouw, woningen waar mogelijk energieneutraal of energieleverend op te leveren. De ambitie is om woningen op te leveren zonder aardgasaansluitingen.
- In lijn met de Woonagenda van Aedes in 2018 een plan op te stellen hoe ze energieneutraliteit in 2050 kunnen bereiken (de routekaart voor CO₂ neutraal woningbezit). Daaruit wordt ook afgeleid hoe ze tot gemiddeld label B komen in 2020.

Woonwijze heeft een gemiddelde energie-index van 1,49 in 2017, waarmee Woonwijze op koers ligt om in 2020 het bezit op gemiddeld label B uit te laten komen. Om dit te bereiken heeft Woonwijze in de periode 2014 tot en met 2017 verschillende maatregelen uitgevoerd. Zo heeft Woonwijze onder meer woningen gerenoveerd waarbij hoogwaardige schilisolatie is toegepast en luchtdicht gebouwd is. Ook zijn er energiezuinige woningen opgeleverd en pv-systemen geplaatst op flats.

Daarnaast heeft Woonwijze in 2017 en 2018 gewerkt aan een nieuw duurzaamheidsplan, om gericht en samenhangender investeringen te kunnen doen. In dit duurzaamheidsplan komt de strategie om in 2020 uit te komen op label B en in 2050 energieneutraal te zijn. De investeringen worden uiteindelijk op dit plan gebaseerd.

2.3.4 *(Des)investeringen in vastgoed*



Woonwijze heeft ten aanzien van (des)investeren in vastgoed ruim voldoende gepresteerd. Ondanks de beperkte mogelijkheden voor nieuwbouw zoekt Woonwijze toch naar mogelijkheden voor uitbreiding van de sociale voorraad middels nieuwbouw en overname. Daarnaast heeft Woonwijze woningen gerenoveerd en conform afspraken verkocht.

Woonwijze zoekt naar mogelijkheden voor uitbreiding voorraad middels nieuwbouw en overname

In de woonvisie van de gemeente Vught is opgenomen dat er op de korte en middellange termijn een theoretisch tekort is aan sociale huurwoningen. De Woonvisie geeft echter in het uitvoeringsprogramma geen volledige invulling van het geconstateerde tekort van 300 woningen aan.

Op de korte en middellange termijn (t/m 2024) is de opgave uit de woonvisie te voorzien in de nieuwbouw van 167 sociale woningen. Woonwijze heeft werkzaamheden in gang gezet om 50

nieuwbouwwoningen op korte termijn en nog eens 80 à 100 op korte/middellange termijn op te leveren. Woonwijze ontwikkelt bovendien woningen die voor meerdere doelgroepen geschikt zijn en daardoor toekomstbestendig zijn.

In het kader van bovenstaande opgave heeft Woonwijze in de periode 2014 tot en met 2017 in totaal 85 nieuwbouw huurwoningen opgeleverd, waarvan 70 woningen zijn opgeleverd in 2014. De 50 woningen uit de woonvisie die op korte termijn gerealiseerd zouden worden zijn nog niet gerealiseerd. Toch is er in 2016 en 2017 wel gestart met onderzoek naar diverse initiatieven voor de nieuwbouw van 77 woningen.

De woningen die in 2016 zijn gerealiseerd in herstructurering fase I Grote Zeeheldenbuurt zijn prefab concepten nul-op-de-meter woningen. De herontwikkeling van de Grote Zeeheldenbuurt is in 2017 opnieuw opgezet, zonder fasering. Er komen 65 woningen bij het originele plan van Woonwijze, waardoor het aantal woningen in deze wijk neer komt op 152 woningen in totaal.

Woonwijze heeft in 2016 de initiatiefase gestart voor een aantal projecten die in de Woonvisie zijn opgenomen: Hertoglaan (30 appartementen), Molenvan (14 appartementen, 4 woningen), De Wieken (20 woningen), Wilhelminasingel (9 appartementen). In 2017 bleek uit onderzoek dat voor een aantal projecten (onder andere Mariaplein en De Wieken) nog onvoldoende ontwikkelpotentieel aanwezig was.

In het kader van de beschikbaarheid is Woonwijze eind 2017 met Vestia overeengekomen dat Woonwijze 65 woningen in het Stadhouderspark van Vestia overneemt. Daarnaast zijn er nog eens 21 woningen overgenomen van Woonmeij aan de Taalstraat/Torenstraat en de Spechtrand. De overdracht van de woningen van Vestia en Woonmeij is in 2018 tot stand gekomen.

Woonwijze realiseert en verkoopt in 2014 en 2015 nieuwboukoopwoningen buiten Vught

In het kader van beschikbaarheid en doorstroming zag Woonwijze een mogelijkheid voor het uitwerken van het aanbieden van woningen buiten het sociale huursegment. In 2017 is in het ondernemingsplan echter opgenomen dat Woonwijze zich uitsluitend nog zal richten op het toevoegen van sociale huurwoningen.

In het licht van deze opgave heeft Woonwijze in 2014 en 2015 35 nieuwboukoopwoningen buiten de gemeente Vught opgeleverd. Deze zijn na oplevering deels verkocht. Na 2015 zijn, conform afspraken en regelgeving, geen koopwoningen meer gerealiseerd door Woonwijze.

Woonwijze zet zich in om het woningbezit op kwalitatief goed niveau te houden

Aangezien ten aanzien van verbetering van het bestaand bezit geen opgaven naar voren komen in de vorm van prestatieafspraken en de woonvisie, is de eigen ambities op het gebied van onderhoudskwaliteit van Woonwijze getoetst.

De afgelopen jaren is door Woonwijze grootschalig geïnvesteerd om de woningen te laten voldoen aan de eisen van deze tijd. In de periode 2014 tot en met 2017 zijn in totaal 2.227 woningen aangepakt middels groot en planmatig onderhoud. De intensiteit van het onderhoud verschilt echter. Het woningbezit van Woonwijze voldoet hierdoor eind 2017 nagenoeg volledig aan een hoog kwaliteitsniveau.

Woonwijze stemt realisatie maatschappelijk vastgoed met de gemeente af

De gemeente Vught en Woonwijze spreken af dat in het algemeen belang van maatschappelijk vastgoed partijen elkaar niet zullen beconcurreren, maar dat wederzijdse belangen vroegtijdig

zullen worden afgestemd. Deze afstemming met de gemeente Vught verloopt goed, zowel op ambtelijk als op bestuurlijk niveau.

Woonwijze heeft in 2015 en 2016 maatschappelijk vastgoed opgeleverd:

- Een praktijkruimte en een ontmoetingsruimte aan Versterhof
- Twee praktijkruimten aan de Vlierstraat
- Een brede school met daarin een kinderdagverblijf (gemeente Haaren)

De ontmoetingsruimte aan Versterhof is nog niet ingevuld. Woonwijze en de gemeente onderzoeken de mogelijkheid om de ontmoetingsruimte te transformeren naar twee sociale huurwoningen.

Woonwijze verkoopt woningen conform afspraken

Woonwijze heeft een fors aantal huurwoningen aangewezen die ze op termijn wil verkopen volgens de formule 'Kopen naar Wens'. Woonwijze gaat naast informeren ook proactief belangstellenden interesseren voor dit concept. In samenwerking met een financier (en eventueel makelaar) kunnen rekenvoorbeelden worden versterkt, zodat bewoners (op maat) een beter beeld krijgen van de financiële mogelijkheden en voordelen van het kopen van een woning.

Woonwijze streeft ernaar om jaarlijks gemiddeld 25 woningen te verkopen. De woningen worden verkocht aan de zittende huurder of bij mutatie op de markt aangeboden. Wanneer de verkoop achterblijft bij de prognose onderneemt Woonwijze actie om een extra impuls te geven aan de verkoop. Het verkoopbeleid is na 100 verkopen geëvalueerd.

Woonwijze heeft in de periode 2014-2017 ieder jaar woningen verkocht. Het gaat om 21 tot 23 woningen per jaar, 87 woningen in totaal. In 2017 is besloten de verkoop van vrijkomende woningen te stoppen in het kader van beschikbaarheid, om de gemeente tegemoet te komen in de taakstelling voor statushouders.

Woonwijze heeft conform afspraak het Kopen naar Wens concept, waar mogelijk, actief ingezet. In deze constructie kan een huurwoning gekocht worden met een uitgestelde betaling, die afhankelijk van inkomen maximaal 50% is. Huurders krijgen daarbij voorrang op andere woningzoekenden. De uitgestelde betaling dient voldaan te worden zodra de woning weer verkocht wordt.

2.3.5 *Kwaliteit van wijken en buurten*

7,6 **Woonwijze scoort ruim voldoende tot goed op het prestatieveld de kwaliteit van wijken en buurten. Onder meer door de betrokkenheid in de buurten. Zo gaat Woonwijze actief de wijken en buurten in, zet Woonwijze zich in voor het doorbreken van eenzaamheid en werkt Woonwijze samen en verwijst ze door naar diverse maatschappelijke partners.**

Woonwijze werkt aan het doorbreken van eenzaamheid en creëren van betrokkenheid in buurten

Een gevolg van langer zelfstandig blijven wonen is soms een mate van eenzaamheid onder bewoners. Woonwijze wil deze eenzaamheid vanuit eigen ambitie, waar ze kunnen, doorbreken. In dit kader gaat Woonwijze zich onder andere inzetten voor ontmoetingsruimten. Onderdeel van deze opgave zijn de volgende geformuleerde ambities:

- In stand houden bestaande ontmoetingsvoorzieningen;
- Nieuwe mogelijkheden tot ontmoeten mogelijk maken; daar waar behoefte of aanleiding is in buurten of woongebouwen waar Woonwijze actief is;
- Woonwijze faciliteert ontmoeten waarbij het '(mede-) eigenaarschap' bij bewoners en samenwerkingspartners een vereiste is.

In de periode 2014 tot en met 2017 faciliteert en/of beheert Woonwijze in verschillende complexen en buurten ontmoetingsruimten voor ouderen, maar ook jongeren. Voorbeelden zijn huis van de wijk Rode Rik 2.0, de huiskamer aan de Helvoirtseweg, de ontmoetingsruimte in de Molenstraat.

Woonwijze zet zich in voor ontmoetingsruimten en het creëren van betrokkenheid in de buurten. In dergelijke initiatieven speelt de participatieadviseur van Woonwijze een belangrijke rol. Initiatieven zoals De Rode Rik 2.0, een wijkaccommodatie die Woonwijze samen met (maatschappelijke) partners, bewoners uit de wijk en met hulp van de gemeente Vught geopend heeft, dragen bij aan het tegengaan van vereenzaming. Woonwijze is sterk vertegenwoordigd in de verschillende commissies die invulling geven aan De Rode Rik 2.0. Vanuit deze vertegenwoordiging worden activiteiten ontplooid voor en door bewoners waardoor een maximale dialoog ontstaat en mensen hun woning uit gaan om onder de mensen te komen.

Daarnaast heeft Woonwijze huisbezoeken afgelegd onder oudere, alleenstaande huurders in de Baarzenflats. De drie Baarzenflats bieden huisvesting aan 180 bewoners van 55 jaar en ouder. Veel bewoners hebben een hogere leeftijd en wonen er alleen. Voor het contact en de ontmoetingen kunnen zij terecht in De Rode Rik. Tijdens de huisbezoeken vroeg Woonwijze bewoners hoe het wonen hen bevalt, hoe het sociaal netwerk eruitziet, wat de dagbesteding is en of er hulpvragen zijn. Daarnaast informeerde Woonwijze naar wensen en behoeften voor activiteiten in de Rode Rik.

Verder heeft Woonwijze in samenwerking met bewoners een buurtlunch georganiseerd. Naar aanleiding van berichten dat er weinig onderling contact was in een bepaalde buurt, is Woonwijze betrokken geweest bij burendagen in de buurten Zonneheuvel en de Vughtse Hoeve, heeft Woonwijze meegedacht en bijgedragen aan een kerstconcert op initiatief van twee bewoners, en heeft Woonwijze deelgenomen aan buurtwandelingen in de buurten Zonneheuvel en Repelweg waarbij ook aandachtspunten zijn geconstateerd en opgepakt.

Een ander voorbeeld is dat Woonwijze de jeu de boules baan Kempeshoeve heeft gefacilieerd door verbindingen te leggen en het proces aan te jagen. Onder meer door te helpen bij het creëren van draagvlak in de buurt en het contact te leggen met de gemeente. Vanaf 2016 werd door bewoners zeer intensief gebruik gemaakt van deze aangelegde baan. Waardoor in de buurt meer contacten en betrokkenheid ontstond. Het animo was zelfs zo groot dat verbreding van de aangelegde baan zeer welkom was. De betrokken bewoners hebben daarop contact gezocht met Woonwijze, waarop zij de vraag gezamenlijk voorlegden aan de gemeente. Deze werkte graag mee en de verbreding was mede daardoor snel gerealiseerd.

Tot slot droeg Woonwijze tot en met 2016 bij aan het Oog voor elkaar-fonds. In dit kader dacht en hielp Woonwijze mee als bewoners een activiteit wilden organiseren. Daarnaast deed Woonwijze een bescheiden bijdrage als een buurtactiviteit de leefbaarheid van de buurt en het contact met buurtgenoten vergrootte, op voorwaarde dat de activiteit in een van de buurten van Woonwijze plaatsvindt en zeker 10 buurtgenoten bereikt die woonachtig zijn op tenminste vijf woonadressen van Woonwijze. Voorbeelden van activiteiten die via dit fonds tot stand zijn gekomen zijn: een welkomstbloemetje voor nieuwe bewoners, een muzikaal optreden voor bewoners in Vught, de aanschaf van bloemenzaad voor een braakliggend terrein en de aanschaf van houten panelen die zijn beschilderd door bewoners voor verfraaiing van de gemeenschappelijke ruimten.

In de oordeelsbrief die Woonwijze in het najaar 2016 van de Inspectie Leefomgeving en Transport heeft ontvangen werd aangegeven dat de bijdragen aan het Oog voor elkaar-fonds niet langer zijn

toegestaan. Een bijdrage aan het fonds sloot niet meer aan bij het wettelijk kader dat de Woningwet weergeeft.

Woonwijze heeft daarop met de HBV gesproken, die bereid was het fonds over te nemen. Op deze manier heeft Woonwijze ervoor gezorgd dat het fonds en de activiteiten doorgang konden vinden, conform regelgeving niet meer via Woonwijze maar via de HBV. Dit loopt erg goed, er zijn zelfs meer aanvragen nu de HBV het fonds beheerd.

Woonwijze gaat actief wijken en buurten in

Opgave in de periode 2014 tot en met 2017 is dat Woonwijze proactief wijken en buurten in gaat om beter op de hoogte te zijn en sneller te kunnen reageren op wat er speelt, en in het kader van zichtbaarheid en aanspreekbaarheid.

In de periode 2014 tot en met 2017 is Woonwijze steeds meer actief en zichtbaar in de buurten en aanwezig bij initiatieven van bewoners en partners. In de zichtbare aanwezigheid van Woonwijze en facilitering van initiatieven in de wijken en buurten speelt de participatieadviseur van Woonwijze een belangrijke rol. Woonwijze neemt zelf meer initiatieven, op vraag/wens van bewoners. Zoals bij de vele buurtwandelingen om de aandachtspunten in de woonomgeving samen met gemeente en bewoners in kaart te brengen en op te pakken. Daarnaast voert Woonwijze intensiever overleg met de bewonerscommissie. Al deze momenten worden benut om actief in gesprek te gaan, te luisteren wat de wensen/behoefte zijn, en op te halen wat speelt.

Daarnaast is ook op initiatief van de gemeente Vught en Woonwijze de Woon Omgevingsploeg (WOP) in het leven geroepen. De WOP biedt mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt de mogelijkheid om weer in het werkritme te komen en contacten te leggen. Een voorman stuurt en begeleidt de mensen van het WOP-team. Het team is inzetbaar voor plekken die niet door het reguliere Openbare Werken worden bijgehouden. Een andere doelstelling van de WOP is dat de teamleden contact maken met bewoners uit de verschillende wijken. De WOP wordt bijvoorbeeld ingezet bij opruim- en voortuindagen. Daarnaast verzorgt de WOP sinds 2016 de tuingereedschap uitleenservice. Ze brengt het gereedschap naar bewoners, geeft uitleg aan bewoners en maakt afspraken om de spullen na gebruik weer op te halen.

Daarnaast heeft Woonwijze zich ingezet voor het stimuleren van onderhoud aan tuinen bij bezit van Woonwijze. Woonwijze heeft bijvoorbeeld onderhoud gepleegd aan de Kalverdam. De grote voortuinen bij het gebouw Kalverdam 2 t/m 24 maakten regelmatig een onverzorgde indruk. Woonwijze heeft gesprekken gevoerd met alle bewoners van de benedenwoningen, met het voorstel om de tuinen gezamenlijk op te ruimen en daarna opnieuw in te richten. Alle bewoners stemden in. De tuinen zijn in het voorjaar 2017 opnieuw ingericht door Woonwijze. De bewoners zijn de verplichting aangegaan om voortaan de tuinen bij te houden.

Woonwijze werkt samen met partners in de wijken

Woonwijze gaat de komende jaren zorgen voor sterke netwerken met de maatschappelijke partners. Er worden heldere afspraken gemaakt over ieders rol binnen de samenwerking. Deze afspraken worden vast gelegd.

Woonwijze zet zich sterk in voor de samenwerking met de gemeente en andere maatschappelijke partners. Aangegeven wordt dat deze samenwerking ook niet meer weg te denken is. Bijvoorbeeld onder meer op het gebied van schuldhulpverlening, de inzet van wijkteams, de inzet van wijk GGD'ers, de huisvesting van statushouders en initiatieven voor ouderen.

Woonwijze zet zich in om overlast zoveel mogelijk te voorkomen. In dit kader kent Woonwijze een zeer intensieve samenwerking met wijk GGD'ers om in een vroeg stadium te kunnen acteren. Dit voorkomt ontruiming op basis van overlast en zorgt ervoor dat overlastzaken niet verder escaleren.

Op basis van de gevoerde gesprekken met vele belanghebbenden wordt duidelijk dat Woonwijze zich in sterke mate inzet voor de verbinding en samenwerking met maatschappelijke partners, de gemeente en het netwerk, in het kader van de maatschappelijke opgaven.

Daarnaast werkt Woonwijze ook aan lokale verankering in Vught. Een voorbeeld hiervan is de introductie van de Woonwijze-voordeelpas. Woonwijze wil met deze pas bewoners en lokale ondernemers verbinden en iets extra's kunnen bieden. Een mooie samenwerking van Vughtse ondernemers voor Vughtse bewoners. Met twintig ondernemers heeft Woonwijze een overeenkomst afgesloten voor een periode van drie jaar, van 2016 – 2019. In de woningadvertenties vermeldt Woonwijze de deelnemers van Woonwijze-voordeelpas. Alle nieuwe bewoners ontvangen direct bij de aanvang van de huurovereenkomst hun voordeelpas.

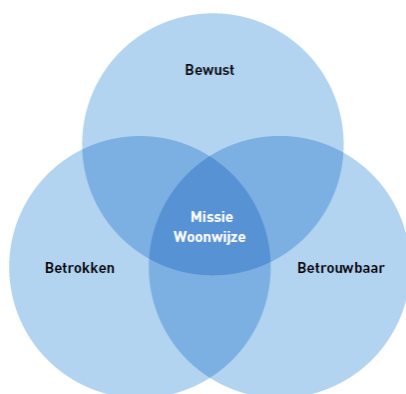
2.4 Ambities

Onderstaand zijn de ambities van de corporatie beschreven, zoals vastgelegd in onder meer het ondernemingsplan of meerjarenbeleidsplan, jaarplannen en daaruit voortvloeiende documenten.

2.4.1 Ondernemingsplan 2012-2016: op ambachtelijke Woonwijze

Het ondernemingsplan van Woonwijze zet de visie, kernwaarden en missie uiteen voor het handelen van Woonwijze voor de periode 2012 tot en met 2016. De visie van Woonwijze laat zien dat Woonwijze er wil zijn voor de huishoudens met de laagste inkomens, maar dat ze daarnaast nog andere taken zien die breder reiken dan huisvesting alleen. Woonwijze wil een bijdrage leveren aan oplossingen van lokale maatschappelijke vraagstukken samen met partners. Hierbij geeft Woonwijze aan dat ze duidelijk aangeeft tot waar het werkterrein en de instrumenten reiken.

Uit deze visie volgt de als volgt opgebouwde missie:



Vervolgens worden belangrijke externe ontwikkelingen beschreven die van invloed zijn op de keuzes die Woonwijze maakt. Uit deze twee elementen volgen de strategische keuzes voor bovenstaande periode van Woonwijze. In het ondernemingsplan worden deze uiteengezet aan de hand van de te verwachten ontwikkeling, de gemaakte keuze en de acties die genomen worden om de doelen te bereiken. Woonwijze heeft deze verdeeld over 5 thema's en vanuit de organisatie de volgende doelstellingen geformuleerd:

- **Beheerste inzet van vermogen:** investeringen afstemmen op investeringsruimte.
- **Variatie in wonen en woonomgeving:** maatwerk aanbieden in het woningaanbod passend bij de wensen en mogelijkheden van specifieke doelgroepen.
- **Dynamiek in de bestaande voorraad:** de bestaande voorraad aanpassen zodat woningen ook in de toekomst technisch maar ook functioneel in orde zijn en aansluiten bij de wensen en mogelijkheden van de beoogde doelgroepen.
- **Eigentijdse dienstverlening:** met gepaste inzet van actuele middelen op klantvriendelijke en efficiënte wijze blijven werken.
- **(Lokale) verankering:** contact behouden, geïnformeerd blijven en de dialoog voeren met belanghouders in ons werkgebied.
- **Organisatie:** op ambachtelijke wijze met elkaar uitvoering geven aan het vak volkshuisvesting.

Aan deze doelstellingen zijn ook acties verbonden waar Woonwijze op in gaat zetten. Deze zijn ook beschreven in het ondernemingsplan.

2.4.2 Ondernemingsplan 2017-2021: samen het verschil maken

In 2017 is een nieuw ondernemingsplan in werking getreden. Zoals de titel aangeeft ligt de nadruk voor Woonwijze voor deze periode op het samen bereiken van resultaat. Zodoende zijn ook bij het opstellen van het ondernemingsplan verschillende stakeholders betrokken. De input uit deze sessies vormt samen met een omgevingsanalyse de basis van het ondernemingsplan. Vervolgens heeft Woonwijze uiteengezet wat de eigen legitimatie is en welke uitgangspunten en opdracht Woonwijze zichzelf stelt. Hier zijn op vijf thema's maatregelen uit voort gekomen die er samen voor zorgen dat Woonwijze haar opdracht gaat vervullen.

Woonwijze wil op de volgende vijf thema's het volgende verschil maken, met de volgende concrete resultaten:

- **Huurders en woningzoekenden staan voorop:** aansluiten op de verschillende behoeften van de toekomstige huurders.
 - Resultaat: op het onderdeel huurdersoordeel bereikt Woonwijze de A-status bij de Aedes-benchmark. Dit betekent een maximale klanttevredenheid.
- **Betaalbaar wonen:** bieden van betaalbaar wonen in Vught voor huurders en woningzoekenden die op Woonwijze zijn aangewezen.
 - Resultaat: de huur van de woningen van Woonwijze ligt in een redelijke verhouding tot het huishoudinkomen.
- **Voldoende beschikbare en passende huurwoningen:** zorgen voor voldoende en passende sociale huurwoningen in Vught.
 - Resultaat: de zoektijd is verlaagd en de woningvoorraad sluit aan bij de woningbehoefte. Dit betekent dat Woonwijze weet hoeveel huurwoningen ze nodig hebben voor de mensen die hiervoor op hun zijn aangewezen en hoe ze daartoe moeten komen.
- **Investeren in duurzaamheid:** het handelen heeft op lange termijn positieve effecten op mens, maatschappij en de eigen organisatie.
 - Resultaat: in 2020 hebben de woningen in ieder geval gemiddeld label B en heeft Woonwijze een routekaart naar CO₂ neutraal in 2050.
- **Samen werken aan een leefbare woonomgeving:** huurders van Woonwijze wonen in een leefbare woonomgeving. Woonwijze biedt huurders de basis om zich thuis te voelen, mee te doen in de samenleving en zich te ontwikkelen. Wanneer meedoen nog niet lukt, is hulp nabij.

Vervolgens heeft Woonwijze in het ondernemingsplan ook uiteengezet wat ze financieel en organisatorisch moeten doen om de resultaten te kunnen behalen.

2.5 Ambities in relatie tot de opgaven

7

In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties heeft en deze passen bij de externe opgaven in het werkgebied. De visitatiecommissie constateert dat wordt voldaan aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege onder meer de onderbouwing en legitimering van de keuzes en de betrokkenheid en aansluiting bij belanghebbenden.

Woonwijze heeft de ambities en doelstellingen in beide ondernemingsplannen voorzien van een heldere onderbouwing en verantwoording. De ambities sluiten aan bij de externe opgave en ontwikkelingen. Op basis van de bestudeerde documentatie en de interviews met de belanghebbenden constateert de visitatiecommissie dat Woonwijze, ondanks het grotendeels ontbreken van prestatieafspraken in de visitatieperiode, bij het opstellen en uitvoeren van haar beleid wel steeds de gemeente en de belanghebbenden heeft meegenomen en aansluiting heeft gezocht bij de opgaven en afspraken in Vught. De belanghebbenden geven ook aan tevreden te zijn over het proces van beleidsbeïnvloeding.

Woonwijze heeft met het proces naar het ondernemingsplan 2017-2021 laten zien dat ze sterk aansluit bij de signalen uit de omgeving. Vele belanghebbenden werden actief betrokken, om input bij de belanghebbenden te verzamelen en deze mee te nemen in het ondernemingsplan. Bovendien zijn ook de ontwikkelingen op grote en kleine schaal beknopt uiteengezet. Samen met de input van de stakeholders vormt dit het kader van het ondernemingsplan. Verder worden ook de eigen mogelijkheden en de stappen die op organisatorisch en financieel gebied genomen moeten worden meegenomen. Ook in het vorige ondernemingsplan waren de externe opgaven opgenomen.

Het jaar 2016 was voor Woonwijze een natuurlijk moment om een nieuw ondernemingsplan op te stellen. Dit kwam niet alleen door het aflopen van de termijn van het vorige ondernemingsplan, maar werd versterkt door de vele veranderingen zowel intern als extern die vroegen om een vernieuwing van het ondernemingsplan. Belangrijke veranderingen voor Woonwijze waren de bestuurswissel, maatschappelijke omstandigheden en de veranderende wet- en regelgeving. Hiermee heeft Woonwijze de ambities en doelstellingen adequaat geactualiseerd, ook aansluitend bij externe opgaven en ontwikkelingen. Een voorbeeld is de focus die Woonwijze in het huidige ondernemingsplan weer teruglegt op Vught en niet meer buiten Vught naar mogelijkheden gaat zoeken. Dit past bij de grote opgave die er is in de gemeente Vught zelf.

Ook voldoet Woonwijze in ruim voldoende mate aan het actief hanteren van het geformuleerde beleid. De jaarplannen zijn de operationele plannen ter uitvoering van de ambities en doelstellingen in het ondernemingsplan. Aan de hand van de doelstellingen en acties opgenomen in het ondernemingsplan worden de activiteiten ook gemonitord in de tertiaalrapportages.

De visitatiecommissie waardeert de inspanningen die Woonwijze heeft verricht om haar ambities in samenwerking met de lokale samenleving te ontwikkelen als zijnde goed. Tegelijkertijd constateert de commissie ook dat deze werkwijze vooral in het laatste jaar van de visitatieperiode heeft plaatsgevonden. Omdat de visitatiecommissie de volledige vierjaarperiode dient te beoordelen, is het oordeel daarom lager uitgevallen. Het oordeel is daarom: ruim voldoende.

2.6 Beoordeling

Onderstaande beoordeling betreft de combinatie van Presteren naar Opgaven en Presteren naar Ambities, waarbij de maatschappelijke prestaties in de afgelopen periode worden gekoppeld aan de opgaven. Tevens wordt een beoordeling gegeven van de mate waarin de ambities passend zijn bij de opgaven.

Tabel 2.5 Presteren naar Opgaven en Ambities

Prestatieveld	Cijfer	Weging	Eindcijfer	
Prestaties in het licht van de opgaven				
Huisvesten van de primaire doelgroep	7,2	7,2	75%	7,2
Huisvesten van bijzondere doelgroepen	7			
Kwaliteit van woningen en woningbeheer	7,3			
(Des)investeren in vastgoed	7			
Kwaliteit van wijken en buurten	7,6			
Ambities in relatie tot de opgaven	7	25%		

3 Presteren volgens Belanghebbenden



3.1 Inleiding

In het hoofdstuk Presteren volgens Belanghebbenden wordt inzicht gegeven in de mate waarin de belanghebbenden tevreden zijn over de maatschappelijke prestaties van Woonwijze, de relatie en wijze van communicatie met de corporatie en de invloed op het beleid. Afsluitend geven belanghebbenden aan wat de corporatie kan/moet verbeteren om aan de verwachtingen te voldoen dan wel die te overtreffen.

3.2 Betrokkenheid bij de maatschappelijke visitatie

Op basis van methodiek 5.0 zijn de huurdersvertegenwoordiging en de gemeenten afzonderlijk via een persoonlijk interview betrokken bij de maatschappelijke visitatie. De huurdersvertegenwoordiging bestond uit een afvaardiging van de huurdersbelangenvereniging (HBV) en vertegenwoordigers van de Bewonersraad. Met de HBV en de Bewonersraad wordt formeel overleg gevoerd over tal van onderwerpen die voor bewoners van belang zijn. De Bewonersraad wordt gevormd uit twee leden van iedere bewonerscommissie die Woonwijze kent. Er is met leden van drie bewonerscommissies gesproken.

Daarnaast is een brede selectie gesproken van de belangrijkste maatschappelijke partners op het gebied van zorg- en welzijn en het sociale domein. In bijlage 3 is opgenomen welke belanghebbenden zijn betrokken.

In dit hoofdstuk worden de meningen en oordelen van de belanghebbenden weergegeven. Het gaat hierbij om het oordeel van de belanghebbenden en niet om het oordeel van de visitatiecommissie.

3.3 Beoordeling

Hieronder is de cijfermatige beoordeling van de belanghebbenden weergegeven met betrekking tot de tevredenheid over de prestaties van Woonwijze op de vijf prestatievelden. Daarnaast is een beoordeling gegeven over de relatie en de wijze van communicatie als ook de mate van invloed die zij ervaren ten aanzien van het beleid van de corporatie.

3.3.1 Prestaties

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

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

Tabel 3.1 Presteren volgens Belanghebbenden

Prestatieveld	Huurders	Gemeente(n)	Overig	Eindcijfer
Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie				
Huisvesten van de primaire doelgroep	8	7	7,7	7,6
Huisvesten van bijzondere doelgroepen	7,8	7,5	7,4	7,6
Kwaliteit van woningen en woningbeheer	8	7,8	7,4	7,7
(Des)investeren in vastgoed	8,8	7,5	7,9	8,1
Kwaliteit van wijken en buurten	8,5	8,2	8,2	8,3
Tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie				
Relatie en communicatie	9,2	7,6	8,1	8,3
Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie				
Invloed op beleid	8,2	8	7,8	8
Gemiddeld				8

Huisvesten van de primaire doelgroep

7,6 Over de huisvesting van de primaire doelgroep zijn de belanghebbenden erg tevreden. Met name wordt gewaardeerd dat ondanks de beperkte mogelijkheden in Vught, Woonwijze zich toch inzet voor de verbetering van de beschikbaarheid. Daarnaast wordt herkend dat Woonwijze zich goed inzet voor het borgen van de betaalbaarheid.

HBV en Bewonersraad

De HBV en de Bewonersraad waarderen de prestaties van Woonwijze op het gebied van huisvesting van de primaire doelgroep als goed. In het bijzonder wordt het gewaardeerd dat slechts 60% van de maximaal redelijke huur wordt gehanteerd als streefhuur. Ook is de HBV van mening dat Woonwijze goed bijdraagt aan de taakstelling van de gemeente voor het huisvesten van statushouders.

Een kanttekening wordt gemaakt bij de beschikbaarheid van woningen in het algemeen en voor jongeren in het bijzonder. Omdat er weinig mutaties, is er een relatief lange wachtlijst. De HBV en Bewonersraad vinden het positief dat Woonwijze wil inzetten op een groter aanbod, maar geven ook aan dat zij wordt beperkt in de mogelijkheden het aantal woningen uit te breiden of specifiek een doelgroep te bedienen. Woonwijze heeft immers ook te maken met de wettelijke eisen omtrent inkomensgrenzen, statushouders en toewijzen.

De HBV en Bewonersraad waarderen het dat Woonwijze binnen deze context actief zoekt naar oplossingen, ook in samenwerking met hen. In dat kader wordt bijvoorbeeld nagedacht en gesproken over het splitsen van woningen met verhuur via tijdelijke jongerencontracten en de doorstroming van senioren.

Gemeente

De gemeente waardeert de prestaties ten aanzien van het huisvesten van de primaire doelgroep door Woonwijze met een ruim voldoende. Ook de gemeente herkent de intentie en inzet bij Woonwijze voor voldoende beschikbaarheid en geeft aan dat door krapte op de sociale huurwoningmarkt het lastig is om alle passende doelgroepen te bedienen

Woonwijze zet zich volgens de gemeente goed in op het laag houden van haar huren. Hierdoor zijn de woningen goed bereikbaar worden voor een grote groep mensen.

De gemeente waardeert het ook dat Woonwijze voor het tegengaan van scheefwonen een stappenplan heeft opgesteld. Het plan omvat enkele pilots die nu nog lopen. In de pilots wordt onderzocht wat het effect is van werken met tijdelijke huurcontracten, voor bijvoorbeeld jongeren. Daarnaast wordt er met de pilots ingezet op de doorstroming van ouderen, door ze te verleiden om kleiner te gaan wonen met gunstige voorwaarden.

Verder merkt de gemeente op dat op het gebied van de huisvesting van statushouders Woonwijze in 2016 minder prestaties heeft geleverd dan de gemeente graag had gezien. Dat heeft de gemeente destijds ook aan de toenmalige directeur-bestuurder aangegeven. Nu werkt Woonwijze volgens de gemeente echter ruimschoots mee aan het inhalen van de achterstand op de gemeentelijk taakstelling.

Overige belanghebbenden

Een deel van de overige belanghebbenden geeft aan te weinig zicht te hebben op de prestaties op dit prestatieveld om Woonwijze hierop te beoordelen. De overige belanghebbenden die meer zicht hebben op de prestaties, waarderen de inzet van Woonwijze op het huisvesten van de primaire doelgroep als ruim voldoende tot goed.

Door de belanghebbenden wordt wel benoemd dat er sprake is van lange wachtlijsten voor sociale huurwoningen in Vught. Ook hier wordt echter aangegeven dat dit niet Woonwijze te verwijten valt omdat er slechts een beperkte uitbreiding van sociale woningen door de gemeente is gefaciliteerd de afgelopen jaren.

Woonwijze heeft zich ook goed inzet voor doorstroming en de aanpak van scheefwonen. De indruk bestaat dat Woonwijze binnen de mogelijkheden doet wat ze kunnen en nadenkt over alternatieven. Hierin laat Woonwijze een sociaal gezicht zien.

Wat betreft betaalbaarheid geven overige belanghebbenden aan dat Woonwijze zich actief inzet voor de huishoudens met een laag inkomen. Deze doelgroep kan in Vught netjes en betaalbaar wonen.

Tot slot wordt aangaande de huisvesting van statushouders opgemerkt dat tijdelijke huisvesting van statushouders minder gewenst is, onder meer door de lagere kwaliteit van de tijdelijke woningen. Ook wordt het als ongewenst gezien dat statushouders nog een verhuizing moeten ondergaan.

Huisvesten van bijzondere doelgroepen

7,6 **Belanghebbenden zijn over het algemeen erg tevreden over de inzet van Woonwijze ten aanzien van het huisvesten van bijzondere doelgroepen. Benoemd wordt dat Woonwijze woningen aanpast indien dit nodig is, er rekening wordt gehouden in nieuwbouw en plannen met diverse woningtypen, en dat Woonwijze op dit vlak ook samenwerkt met partners waardoor win-win situaties ontstaan. Met het oog op doorstroming wordt wel opgemerkt dat extra woningen voor ouderen gewenst zijn.**

HBV en Bewonersraad

De HBV en bewonersraad geven aan dat Woonwijze zich over het algemeen goed inzet voor het huisvesten van bijzondere doelgroepen. Hierbij wordt goed aandacht gegeven aan de specifieke situatie van een bewoner. Als voorbeeld wordt benoemd dat er bijvoorbeeld woningen zijn waarin op de begane grond een douche aanwezig is voor mensen die geen trap kunnen lopen, en dat er dan boven ook faciliteiten zijn voor de rest van het huishouden. Het wordt gewaardeerd dat

Woonwijze bij mutatie van aangepaste woningen bewust huurders zoekt die deze voorzieningen weer nodig hebben

Verder is het positief dat er een divers aanbod aan woningtypen wordt gerealiseerd, waardoor er een mix in de wijken ontstaat van verschillende doelgroepen. Binnen de regelgeving doet Woonwijze hierin wat ze kunnen. Woonwijze huisvest bijvoorbeeld mensen met een verstandelijke beperking in een complex met zelfstandige appartementen. De sociale betrokkenheid wordt ook door Woonwijze gestimuleerd en gefaciliteerd door het beschikbaar stellen van bijvoorbeeld ontmoetingsruimten.

Het wordt ook gewaardeerd dat Woonwijze in gesprek gaat met ouderen over hun wensen. Een kanttekening is dat doorstroming van bijvoorbeeld ouderen soms wordt tegengegaan, doordat de huren na verhuizing hoger uitvallen.

Gemeente

De gemeente is tevreden over de inzet van Woonwijze voor het huisvesten van de bijzondere doelgroepen. Als voorbeeld wordt benoemd dat Woonwijze bijvoorbeeld een pilot is begonnen om doorstroming van ouderen naar een meer geschikte woning op gang te brengen. Daarnaast neemt Woonwijze bij nieuwbouw ook woningtypen mee die geschikt zijn voor ouderen.

Aangegeven wordt ook dat Woonwijze bij het verhuren aan mensen die bijzondere aandacht nodig hebben, verder gaat dan het enkel verstrekken van een huurovereenkomst. Er is duidelijk aandacht voor het informeren van buurtbewoners bij nieuwe initiatieven, bijvoorbeeld bij het mixen van doelgroepen. Woonwijze is ook goed in de nazorg in de huisvesting van deze doelgroep. Men is alert op problemen.

Overige belanghebbenden

Een deel van de overige belanghebbenden geeft aan te weinig zicht te hebben op de prestaties op dit prestatieveld om Woonwijze hierop te beoordelen. De overige belanghebbenden die meer zicht hebben op de prestaties, waarderen de inzet van Woonwijze op het huisvesten van de bijzondere doelgroepen als ruim voldoende tot goed.

Over de inzet van de beschikbaarheid voor bijzondere doelgroepen, met name ouderenhuisvesting, lopen de meningen van belanghebbenden uiteen. Een enkele belanghebbende geeft aan dat Woonwijze meer geschikte woningen voor ouderen zou moeten realiseren, omdat er op dit moment niet wordt voldaan aan de vraag. Er zijn veel ouderen in Vught die willen verhuizen, maar er zijn te weinig geschikte alternatieven. Andere belanghebbenden hebben juist het idee dat Woonwijze momenteel goed en actief beleid voert op het gebied van ouderenhuisvesting. Als voorbeelden worden de seniorenappartementen in de herstructurering van de Kleine Zeeheldenbuurt en de plannen in de Grote Zeeheldenbuurt benoemd.

Wat betreft woningaanpassingen wordt aangegeven dat Woonwijze dit actief aanpakt en hierin bereid is mee te denken. Wel wordt opgemerkt dat met name de gemeente op dit vlak soms taken doorschuift. Belanghebbenden geven aan dat Woonwijze de gemeente hierop zou kunnen aanspreken en ook zelf meer proactief dergelijke aanpassingen eventueel zelf kunnen oppakken.

Tot slot wordt het door overige belanghebbenden erg herkend en gewaardeerd dat Woonwijze de verbinding en samenwerking actief opzoekt met andere maatschappelijke partners als het gaat om de huisvesting van bijzondere doelgroepen en de randzaken die hierbij komen kijken. Ondanks de soms uiteenlopende belangen ontstaan door deze samenwerkingen win-win situaties.

Kwaliteit van woningen en woningbeheer

7,7

Belanghebbenden zijn erg tevreden over de kwaliteit van de woningen en het woningbeheer van Woonwijze. Benoemd wordt dat de woningen er erg goed bij staan, huurders betrokken worden bij onderhoud en dat ook op het vlak van duurzaamheid zeker inzet wordt gepleegd.

HBV en Bewonersraad

De HBV en Bewonersraad geven aan dat de woningen er over het algemeen erg goed bij staan en dat de woningen van hoge kwaliteit zijn. Aangegeven wordt dat mensen van buiten Vught vanwege de goede staat soms niet herkennen dat bepaalde complexen sociale huurwoningen zijn.

Wat betreft duurzaamheid geeft de HBV aan dat Woonwijze zich zeker inzet. De woningen krijgen bijvoorbeeld allemaal dubbelglas als er gerenoveerd wordt. Ook wordt er onderzoek gedaan naar andere mogelijkheden om in bestaande woningen maatregelen te treffen in het kader van verduurzaming, bijvoorbeeld door bijkeukens te isoleren. Verder is er een pilot waarin huurders kunnen kiezen of ze zonnepanelen of een zonneboiler geïnstalleerd willen hebben die door huurverhoging wordt gefinancierd.

Opgemerkt wordt verder dat Woonwijze zich bewust is van de ontwikkelingen in de maatschappij en de mogelijkheden die er zijn op het gebied van duurzaamheid. Het wordt ook gewaardeerd dat bij vragen of verzoeken van een huurder over verduurzaming er door Woonwijze in ieder geval serieus naar gekeken wordt.

Daarnaast wordt gewaardeerd dat het onderhoud van de woningen in de herstructureringswijken en tijdelijke woningen ook gewoon doorgaat, in ieder geval tot zover je mag verwachten van Woonwijze.

Ten aanzien van de dienstverlening wordt opgemerkt dat deze over het algemeen goed is. Er wordt niet moeilijk gedaan over klein onderhoud, zoals het vervangen van een schroef. De communicatie en de inzet van de externe onderhoudspartij is goed. Woonwijze stuurt ook enquêtes na onderhoudswerkzaamheden. Deze nazorg wordt gewaardeerd.

Als aandachtspunt bij bovenstaande wordt benoemd dat het voor bewoners belangrijk is dat er wordt gedaan wat is afgesproken of aangekondigd. Soms wordt de afgesproken nazorg of nacontrole van de werkzaamheden niet altijd bewust en zichtbaar gedaan. Dit kan door huurders als vervelend ervaren worden omdat ze erop hadden gerekend. Met namen ouderen hechten vaak aan een exacte nakoming van de afspraak en tijdstip.

Een andere aanbeveling vanuit de bewonersraad is dat Woonwijze bewoners zou kunnen adviseren als het gaat om het basis onderhoud en de omgang met de woning. Bijvoorbeeld over hoe je schimmelvorming kan voorkomen. Daar waar dergelijk onderhoud is uitgevoerd zou advies van Woonwijze een follow-up actie kunnen zijn, om herhaling te voorkomen.

Gemeente

Als het gaat om de kwaliteit van woningen en het woningbeheer geeft de gemeente aan dat Woonwijze zich ruim voldoende tot goed heeft ingezet. De kwaliteit van het woonproduct van Woonwijze is goed, en de woningen zien er ook altijd goed uit. Ook de gemeente merkt op dat het verschil tussen sociaal en niet sociaal moeilijk te zien is in Vught.

Wat betreft woningbeheer spreekt de gemeente waardering uit voor de deelname van Woonwijze aan de wijkschouwen. Hierbij worden aandachtspunten direct genoteerd en opgepakt. Mocht dit niet mogelijk zijn, dan worden de punten in de begrotingen en plannen meegenomen.

Opgemerkt wordt dat Woonwijze op het gebied van duurzaamheid een aantal keren ook verkenner/voorloper is geweest bij duurzaamheidsinitiatieven, zoals bij de gridkorrel als brandstof. De gemeente erkent ook dat Woonwijze zelfs af en toe de gemeente meeneemt op het vlak van duurzaamheid.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden zijn eveneens van mening dat de woningen van Woonwijze er goed bij staan en van goede kwaliteit zijn. De belanghebbenden met zicht op de prestaties van Woonwijze op dit vlak waarderen deze als ruim voldoende – goed.

Verder wordt opgemerkt dat het prettig is dat er een vast aanspreekpunt is als het gaat om onderhoudszaken, en er bestaat het idee dat klachten over het algemeen adequaat worden aangepakt. Bij statushouders kan dit door de taalbarrière soms wat langer duren.

Een aandachtspunt is dat soms de vraag achter de vraag niet altijd door Woonwijze wordt herkend. Een onderhoudsvraag vraagt bijvoorbeeld in sommige gevallen niet om een technische oplossing, maar om een bezoek van de woonconsulent.

Wat betreft duurzaamheid geven de overige belanghebbenden aan dat Woonwijze hierin weliswaar stappen aan het maken is, maar dat er ook nog veel moet gebeuren op dit vlak. Het wordt ook gewaardeerd dat Woonwijze bewoners actief betreft bij duurzaamheidsmaatregelen.

(Des)investeren in vastgoed

8,1

Belanghebbenden waarderen de prestaties van Woonwijze als het gaat om (des)investeren in vastgoed als goed. Gewaardeerd wordt dat Woonwijze bijdraagt aan beschikbaarheid door de verkoopvijver te beperken en door bij herstructurering meer woningen terug te bouwen dan zijn onttrokken. Daarnaast is het goed dat Woonwijze ook nieuwbouwplannen ontwikkelt.

HBV en Bewonersraad

De HBV en Bewonersraad beoordelen de prestaties van Woonwijze op het vlak van (des)investeren in vastgoed als zeer goed. Woonwijze laat duidelijk de wil zien om te investeren en waar dat kan doen ze dat ook. Zo wordt in de Grote Zeeheldenbuurt sloop-nieuwbouw gepleegd, waarbij meer woningen worden teruggebouwd dan er zijn gesloopt. De woningen worden qua uiterlijk ook aangepast aan de al bestaande koopwoningen. Ook is er oog voor duurzaamheid door materialen her te gebruiken en wordt waar het kan circulair gebouwd. De HBV vindt dit goede initiatieven.

Positief is ook dat Woonwijze naar alle stakeholders uitdraagt dat men wil bouwen. In dit kader wordt opgemerkt dat de huidige directeur-bestuurder zichtbaar werkt aan de contacten en relatie met en binnen de gemeente.

Aangevuld wordt dat het concept wat Woonwijze had voor verkoop, Kopen naar Wens, erg mooi was voor bepaalde doelgroepen en de doorstroming ervan. De verkoop van woningen is tijdelijk stopgezet in het kader van beschikbaarheid, onder meer door de toename van statushouders en de grote herstructurering. Alhoewel dit positief is voor de beschikbaarheid van de woningen, vind met

name de HBV het jammer dat er minder relatief goedkope woningen beschikbaar komen in de verkoop. Verkoop kan immers ook weer doorstroming bevorderen.

Gemeente

De gemeente geeft aan dat Woonwijze ruim voldoende tot goed presteert op het prestatieveld (des)investeren in vastgoed. De gemeente waardeert de kanteling die Woonwijze heeft gemaakt waarbij de focus nu echt op de gemeente Vught ligt en niet meer erbuiten.

De gemeente waardeert het ook dat Woonwijze met het huidige bestuur duidelijke keuzes heeft gemaakt om te prioriteren. Daardoor is het voor de gemeente ook duidelijk waar Woonwijze op gaat focussen en waar de inzet en investeringen worden gepleegd, en dus ook waar juist geen tijd of middelen voor zijn. Woonwijze krijgt het groene licht in Vught voor de uitvoering van de keuzes.

Specifieke waardering is er voor de werkzaamheden in de Grote Zeeheldenbuurt. Hierin wordt vraag en aanbod op elkaar afgestemd qua grootte van de woning en het budget van toekomstige huurders. Er komt ook een diversiteit in woningaanbod, waardoor niet alleen eengezinswoningen worden aangeboden.

Op het gebied van renovatie moeten volgens de gemeente nog wel stappen gezet worden. Hiervoor is ook verdere afstemming met de gemeente nodig. Met name over de kansen en mogelijkheden en in welke fasering de uitvoering kan plaatsvinden.

Op het gebied van verkoop geeft de gemeente aan dat Woonwijze met het Kopen Naar Wens-concept in een behoefte voorzorg. Om mee te werken aan de taakstelling van de gemeente is de verkoopvijver wel beperkt. Wel houdt Woonwijze vast aan het concept Kopen Naar Wens. De gemeente vindt het dapper dat Woonwijze een stap terug heeft gezet op dit gebied vanwege de impact op de mogelijkheden van Woonwijze. Dit laat ook zien dat Woonwijze luistert en ruimte heeft voor argumenten van de gemeente.

Overige belanghebbenden

Veel overige belanghebbenden geven aan dat ze te weinig zicht hebben op dit prestatieveld om de prestaties van Woonwijze te beoordelen. De belanghebbenden die wel genoeg zicht op de prestaties van Woonwijze hebben op dit vlak geven aan dat Woonwijze goed presteert.

Ook de overige belanghebbenden geven aan dat het positief is dat Woonwijze zich nu focust op de gemeente Vught. Verder bestaat de indruk bij de belanghebbenden dat Woonwijze investeert waar dit kan door gunning van grondposities door de gemeente. Het wordt ook als positief gezien dat huurders veel keuzes kunnen maken ten aanzien van de uitvoering van renovatie en nieuwbouw. Woonwijze laat zo zien maatwerk te willen leveren.

Kwaliteit van wijken en buurten

8,3 **Woonwijze zet zich goed tot zeer goed in voor de leefbaarheid en de kwaliteit van wijken en buurten. Waar men zelf geen actieve rol kan spelen zet Woonwijze zich in om te faciliteren en aan te jagen, of door te verwijzen naar partners. Daarnaast wordt de inzet van Woonwijze op de betrokkenheid en sociale cohesie in de buurten veelvuldig benoemd.**

HBV en Bewonersraad

De HBV en Bewonersraad geven aan dat Woonwijze zich goed inzet voor de kwaliteit van wijken en buurten en de leefbaarheid. Woonwijze is gericht op het verbinden en werkt hard om de sociale cohesie in de wijken te behouden en verkrijgen. Hiervoor maken ze goed gebruik van sociale

media, het lokale weekblad en hun eigen Woonjournaal. Daardoor gaan mensen met elkaar in gesprek en worden initiatieven opgepikt.

Het wordt als zeer positief gezien dat veel activiteiten in eigen beheer en samen met de bewoners worden gedaan. Een voorbeeld is het organiseren van de Opruimdagen. Dergelijke dagen resulteren naast een beheerde en nettere omgeving ook in meer sociale samenhang. Eén maal per jaar werd ook in deze wijk een Opruimdag gehouden, waar iedereen aan meedeed en wat resulteerde in versterking van de sociale contacten. Tegenwoordig worden er opruimdagen gehouden bij alle renovatieprojecten, zodat mensen met elkaar in contact komen en elkaar helpen.

Een ander positief voorbeeld is het mede met de gemeente financieren van de Woonomgevingsploeg (WOP). De WOP draagt naast het beheer ook bij aan arbeidsparticipatie, hetgeen als een breed en goed initiatief wordt gezien.

De deelname aan wijkshows en buurtwandelingen geeft ook de inzet en betrokkenheid van Woonwijze weer. Hierbij wordt met samen met bewoners en de gemeente een wijkwandeling gemaakt. Tijdens deze wandeling is doorgenomen waar in de wijk maatregelen of onderhoud benodigd is.

Het idee bestaat bij de Bewonersraad dat Woonwijze voor een woningcorporatie ver gaat in de taken die zij uitvoert. Woonwijze biedt mensen huisvesting, maar kijkt (tot op zekere hoogte) ook naar de benodigde zorg of begeleiding. Gewaardeerd wordt ook hoe Woonwijze zich inzet voor het welzijn van nieuwkomers door na enige tijd bij hen langs te gaan en te informeren naar hun ervaringen. Hierdoor kunnen de nieuwkomers een echte start met hun leven maken in Vught. In dat kader zijn statushouders ook betrokken door Woonwijze bij de viering van Koningsdag.

Woonwijze laat bij huurachterstanden ook regelmatig een sociaal gezicht zien. Wat bijvoorbeeld door de HBV en Bewonersraad wordt gewaardeerd is dat er met mensen met huurachterstanden wordt gesproken om het niet tot een uitzetting te laten komen. Ook worden bewoners met huurschulden actief doorverwezen naar budgetcoaches.

Gemeente

De gemeente geeft aan dat Woonwijze veel goede activiteiten heeft op het gebied van de leefbaarheid en kwaliteit van wijken en buurten. De gemeente en Woonwijze hebben een goede samenwerking met de spreekwoordelijke korte lijnen op dit gebied. Woonwijze signaleert problemen en meldt deze bij de gemeente en denkt vervolgens ook mee over een oplossing.

De gemeente waardeert de werkwijze van Woonwijze waarbij Woonwijze faciliteert en daarbij tegelijkertijd ook de ruimte geeft aan initiatieven van bewoners en samenwerkende partners. Een voorbeeld in dat verband is het wijkservies dat is opgekocht door de wijkondersteuner bij een restaurant in de buurt. Het servies is gefinancierd uit het Oog voor elkaar-fonds en wordt nu in de verschillende buurten ingezet als er activiteiten zijn.

Woonwijze is duidelijk actief in de wijken om zo betrokkenheid door bewoners in de wijken te creëren. Initiatieven die worden genoemd zijn onder meer de burendag, de inzet van de participatiemedewerker en de Woonomgevingsploeg (WOP), het actief meedoen met de wijkshows en de samenwerking met de wijkondersteuners van Welzijn Vught.

Verder wordt door de gemeente gewaardeerd dat Woonwijze bij schuldhulpverlening ook regelmatig een pas op de plaats maakt in de procedure waardoor men huur misloopt. Het maatschappelijke aspect gaat dan voor de huurinkomsten.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden waarderen de inzet van Woonwijze op het gebied van de kwaliteit van wijken en buurten als goed. Men is van mening dat Woonwijze zich goed inzet voor de woonomgeving en daarbij ook oog heeft voor de randzaken die met leefbaarheid te maken hebben.

Als het gaat om leefbaarheid wordt met name de inspanning van Woonwijze benoemd op het gebied van het faciliteren en stimuleren van ontmoetingen. Woonwijze zet zich in voor betrokkenheid in de buurten en het voorkomen van eenzaamheid door middel van activiteiten en het faciliteren van ontmoetingsruimten in de wijken. Als voorbeeld wordt het succes van de Rode Rik benoemd. De ontmoetingsruimte is bekend in Vught en wordt drukbezocht.

Een kanttekening is dat andere ontmoetingsruimten soms moeilijker van de grond komen. Woonwijze kan hier een als verbinder optreden door de geleerde lessen bij de Rode Rik ook met andere partijen te delen.

De overige belanghebbenden vinden het positief dat Woonwijze regelmatig meer doet dan je mag verwachten. Als voorbeeld wordt het onderhoud van tuinen genoemd. Doordat de vrijwillige tuindienst de activiteiten staakte, ontstond voor enkele huurders een probleem hadden omdat ze niet zelf in staat waren de tuin te onderhouden. Woonwijze heeft hier vervolgens actief meegedacht bij het zoeken naar een oplossing.

Woonwijze zoekt ook bij andere onderwerpen ten aanzien van leefbaarheid actief de verbinding en samenwerking met haar maatschappelijke partners. Dit zijn onder meer Welzijn Vught, Wegwijs+, de wijk-GGD en de politie. Woonwijze is hierdoor bijvoorbeeld in goede afstemming actief in de aanpak van huurachterstanden en schuldhulpverlening.

3.3.2 Relatie en communicatie

8,3

De overige belanghebbenden waarderen de relatie en communicatie met Woonwijze met een goed – zeer goed. Benoemd wordt dat zowel de directeur-bestuurder als de medewerkers bij Woonwijze goed benaderbaar zijn, dat belanghebbenden en Woonwijze elkaar goed weten te vinden en dat de communicatie prettig verloopt, onder meer door adequate opvolging.

HBV

De HBV geeft aan dat de relatie en communicatie met Woonwijze uitmuntend verloopt. De medewerkers van Woonwijze zijn benaderbaar, er zijn korte lijnen, en Woonwijze reageert snel bij vragen. Daarnaast heeft Woonwijze ook altijd een goede opvolging, door snel met verslagen, een reactie of een bedankje te komen. Dat geeft de HBV het gevoel dat ze echt gewaardeerd worden.

Ook de relatie tussen de HBV en de RvC wordt door de HBV getypeerd als open en transparant. Tweemaal per jaar is er een gesprek tussen alleen de RvC en de HBV en is een ruime afvaardiging van de RvC aanwezig bij de jaarlijkse Proeverijen. Verder is de HBV ook bij de selectie van de twee nieuwe huurdersvertegenwoordigers in de RvC in het hele proces betrokken.

Daarnaast waardeert de HBV het dat Woonwijze altijd volledige informatie heeft verschaft over de bestuurswisseling en de open manier waarop dat is gebeurd. Ook werd de voorzitter van de HBV betrokken bij de aanstelling van de nieuwe directeur-bestuurder.

Bewonersraad

De Bewonersraad geeft aan dat de communicatie met Woonwijze goed is. De woonconsulenten en eerste aanspreekpunten zijn erg betrokken en bereikbaar. Ook is het mogelijk met andere medewerkers, inclusief de directeur-bestuurder, zaken te bespreken. De directeur-bestuurder is voor huurders erg benaderbaar, hartelijk en betrokken. Ze staat precies voor waar Woonwijze als organisatie voor staat: open en aanspreekbaar.

Verder geeft de Bewonersraad aan dat de communicatie van Woonwijze open is, ook bij lastige onderwerpen. Zo is er tijdens de wisseling van de directeur-bestuurders tot op zekere hoogte duidelijkheid en openheid geweest over de situatie naar de bewonersraden vanuit Woonwijze.

Gemeente

Tijdens de beginperiode van deze visitatie was de relatie tussen de gemeente en Woonwijze stroef. Het was ieder voor zich, men stond tegenover elkaar en leken soms concurrenten. Met name op bestuurlijk niveau. Aan de basis van projecten ging het vaak hierdoor al mis, doordat de verwachtingen verschilden en er niet uit werd gegaan van een gemeenschappelijk belang. Op het sociale domein ging het echter tussen de medewerkers wel de hele periode al goed en werden er constructieve afspraken gemaakt.

De relatie tussen de gemeente en Woonwijze wordt inmiddels al een tijdje door de gemeente als goed beoordeeld. De gemeente geeft aan dat het gemeentebestuur en de directie van Woonwijze elkaar goed kunnen vinden en dat er regelmatig een beroep gedaan wordt op elkaar. Er is ook respect voor elkaar en voor wat de ander doet. Knelpunten kunnen over en weer ook worden benoemd. Daarnaast is Woonwijze bereid mee te denken. De gemeente geeft aan dat dit een verademing is in vergelijking met de situatie een aantal jaar eerder. Op dit moment werken de gemeente en Woonwijze daarom veel meer samen. Er wordt van beide kanten ingezien dat er gedeelde belangen zijn en dat samenwerking een win-win situatie oplevert. Huurders van Woonwijze zijn immers ook inwoners.

De communicatie wordt ook erg positief beoordeeld door de gemeente. Aangegeven wordt dat Woonwijze tijdig communiceert en afspraken nakomt. Daarnaast wordt tegenwoordig ook samen opgetrokken bij communicatie, en wordt er bijvoorbeeld gebruik gemaakt van communicatiemiddelen van Woonwijze na de wijkshouwen. Verder zijn er ook in het sociale domein verschillende afspraken, die worden nagekomen en waar helder over gecommuniceerd wordt.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden zijn zeer tevreden over de relatie en communicatie met Woonwijze. Veelvuldig wordt aangegeven dat communicatie met Woonwijze prettig en vlot verloopt, waarbij er sprake is van korte lijnen. Woonwijze en belanghebbenden kunnen elkaar goed kunnen vinden en kunnen snel schakelen indien dit nodig is. Daarnaast wordt gewaardeerd dat Woonwijze zaken ook adequaat terugkoppelt en uitleg geeft, ook als zij bijvoorbeeld ergens niet in tegemoet kunnen komen.

Alle belanghebbenden geven aan dat de relatie met Woonwijze momenteel goed is en dat het wordt gewaardeerd dat Woonwijze de verbinding en samenwerking actief opzoekt, op basis van gelijkwaardigheid. Dit wordt ook als belangrijk en noodzakelijk ervaren in de tegenwoordige tijd. Enkele belanghebbenden geven aan dat dit een positieve verbeterslag is met een aantal jaar geleden, toen was er minder sprake van een binding en wederzijds vertrouwen.

Enkele belanghebbenden merken verder op dat Woonwijze soms nog iets proactiever de samenwerking met partijen op zou kunnen zoeken. Aan de andere kant wordt ook erkend dat het logisch is dat de kleinere partijen Woonwijze eerder of vaker zullen benaderen dan andersom. Wel wordt opgemerkt dat het prettig is als Woonwijze de partijen vroegtijdig blijft betrekken bij beslissingen die ook het werkveld van anderen raken.

3.3.3 Invloed op beleid

8

Belanghebbenden geven aan dat Woonwijze goed openstaat voor invloed op haar beleid. Belanghebbenden worden actief betrokken door Woonwijze bij beleidsvorming, bijvoorbeeld bij het ondernemingsplan. Ook op uitvoeringsniveau wordt er geschakeld en wordt herkend dat Woonwijze zeker open staat voor de behoeften van andere partijen en hierover mee te denken.

HBV

Wat betreft invloed op beleid beoordeeld de HBV Woonwijze als goed. De HBV geeft aan tijdig meegenomen te worden in het beleid van Woonwijze en dat er naar hun input gevraagd en geluisterd wordt. Er is ook ruimte bij Woonwijze om ergens op terug te komen, of om nog een keer om een toelichting te vragen. Woonwijze koppelt zaken ook terug.

De HBV geeft aan het gevoel te hebben dat men serieus genomen wordt als gesprekspartner. Woonwijze staat bijvoorbeeld ook open voor kritiek. Als voorbeeld benoemd de HBV dat de presentatie van Woonwijze over de begroting door taalgebruik en inhoud onbegrijpelijk was voor veel huurders. Middels een gesprek is nagegaan hoe een en ander toegankelijker kon worden gepresenteerd. Het jaar erop is hier echt wat mee gedaan, en was de begroting voor de huurders te volgen.

Woonwijze geeft de consequenties van keuzes helder aan in de gesprekken met de HBV. Dit was met name belangrijk bij het opstellen van het ondernemingsplan vorig jaar. In dat kader zijn er verschillende bijeenkomsten geweest, waarbij er goed geluisterd wordt naar de stakeholders en de HBV. De HBV waardeert het dat men van begin tot eind is meegenomen in het proces.

Ook op minder formele momenten ervaart de HBV dat ze invloed heeft op beleid. Bijvoorbeeld via de Proeverijen. De HBV heeft destijds geopperd om een Proeverij te organiseren met de verschillende stakeholders. Bij deze bijeenkomsten wordt gezamenlijk nagedacht en gepraat over maatschappelijke thema's. Deze bijeenkomsten en de inzet van Woonwijze worden door de HBV erg gewaardeerd. In het begin droeg de HBV de drie onderwerpen aan. Nu dragen de HBV, RvC en Woonwijze een onderwerp aan voor de bijeenkomst

Een voorbeeld waarbij op informelere wijze wordt geluisterd naar wensen van de brede groep huurders is de Soepmiddag. Dat is een mooi initiatief waarbij mensen van Woonwijze en huurders met elkaar in gesprek gaan, en waar ook echt geluisterd wordt.

Bewonersraad

De invloed op beleid wordt door de bewonersraad gewaardeerd als goed tot zeer goed. Aangegeven wordt dat er diverse bijeenkomsten zijn geweest met verschillende partijen waar ruimte was voor invloed op beleid, de zogenoemde 'sparrings-momenten'. De bijeenkomsten werden adequaat teruggekoppeld, en uit de vervolgvacatures is gebleken dat er ook daadwerkelijk opvolging is gegeven aan de opmerkingen. Als voorbeeld wordt de betrokkenheid bij de herstructurering van de Grote Zeeheldenbuurt benoemd.

Leerpunten die zijn voortgekomen uit de herstructurering Kleine Zeeheldenbuurt zijn volgens de Bewonersraad ook goed meegenomen in de nieuwe herstructureringsopgaven. Dit is onder meer bereikt door de architect voor de Grote Zeeheldenbuurt aan tafel uit te nodigen. Hierdoor komen op detailniveau voor de architect wensen van bewoners beschikbaar.

Gemeente

De gemeente geeft aan dat Woonwijze goed ruimte geeft aan invloed op beleid. Door de veranderingen in de relatie en houdingen, wordt er nu meer samen opgetrokken en gezamenlijke afspraken gemaakt. Zowel op praktisch als op beleidsniveau. Benoemd wordt dat in het sociaal domein Woonwijze ook zeker aanwezig is en open staat voor de mening en zienswijze van de gemeente. Opgemerkt wordt dat Woonwijze hierbij wel sterk let op de passendheid van haar rol en daar ook helder in is.

De gemeente spreekt specifiek waardering uit voor het proces rondom het herijken van het ondernemingsplan van Woonwijze 1,5 jaar geleden. Woonwijze heeft vanaf het begin van het proces verschillende instanties uitgenodigd, binnen en buiten de gemeente, om mee te denken over de invulling van het plan. Bij de gemeente is zowel ambtelijk als bestuurlijk veel waardering voor de wijze waarop Woonwijze dergelijke processen aanpakt. Men is actief en op veel punten ook proactief. Woonwijze staat hierdoor met twee voeten midden in de gemeente.

Verder waardeert de gemeente de door Woonwijze georganiseerde proeverijen zeer. In de proeverij komen maatschappelijke thema's aan de orde waar veel verschillende stakeholders een belang bij hebben. Deze stakeholders worden uitgenodigd om mee te denken. De proeverijen leveren alle betrokken stakeholders nieuwe ideeën en contacten op. Woonwijze geeft zelf ook een adequate navolging op een dergelijke bijeenkomst.

Wat betreft beleidsafstemming merkt de gemeente op dat er op dit moment ook een goede wisselwerking met de politiek is. Knelpunten kunnen hierbij ook benoemd worden. Illusterend voor de situatie nu is dat de gemeente aangeeft dat ze het jaarlijkse Bod op de woonvisie van Woonwijze vaak al kennen, omdat ze in het proces betrokken zijn. De gemeente herkent zichzelf en Woonwijze in het Bod.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden geven eveneens aan dat ze ervaren dat Woonwijze open staat voor de invloed op beleid van andere partijen en ook voor de behoeften van anderen. De overige belanghebbenden ervaren dat Woonwijze actief moeite doet om belanghebbenden te betrekken bij het vormgeven van hun beleid. Bijvoorbeeld door bijeenkomsten te organiseren rondom het ondernemingsplan. Op beleidsniveau zijn er ook verschillende structurele overleggen waarin belanghebbenden en Woonwijze over bepaalde thema's spreken.

Bij het uitvoeren van plannen en projecten neemt Woonwijze de belanghebbenden ook serieus. Hierdoor verloopt de uitvoering steeds beter. Enkele belanghebbenden geven aan dat Woonwijze hierbij ook steeds meer open staat om 'buiten de lijntjes' te denken en creatief te zijn over wat mogelijk is. Dit is belangrijk omdat in veel gevallen een standaard oplossing niet werkt en maatwerk nodig is.

3.4 Boodschap

Aan de hand van een aantal open vragen, zijn belanghebbenden in staat gesteld een algemeen beeld te geven van goede punten en verbeterpunten van Woonwijze en om de corporatie een boodschap mee te geven.

3.4.1 Goede en te verbeteren punten

HBV: goede en verbeterpunten

De HBV geeft aan dat Woonwijze een sociale woningcorporatie is waarbij de hele organisatie aanvoelt als een warm bad. Woonwijze laat huurders niet in de steek, luistert en denkt mee, handelt vlot en komt altijd met een antwoord terug. Huurders hebben hierdoor het gevoel dat ze serieus worden genomen en ervaren een lage drempel om bij Woonwijze aan te kloppen. Daarnaast kan Woonwijze goed verbinden, ook met andere (maatschappelijke) partijen.

Als verbeterpunt of aandachtspunt benoemt de HBV dat er incidenten zijn waarbij huurders bij het telefonisch melden van een klacht niet klantvriendelijk worden geholpen. Overigens geeft de HBV ook aan dat wanneer een dergelijk incident gemeld wordt bij Woonwijze men dit ook goed oppakt.

Bewonersraad: goede en verbeterpunten

De Bewonersraad geeft aan dat het goed is dat Woonwijze oog voor de emoties die bij een herstructurering als in de Grote Zeeheldenbuurt komen kijken voor huurders. Woonwijze biedt op prettige begeleiding en houdt goed rekening met de bewoners bij de inrichting van het proces.

De Bewonersraad geeft enkele verbeterpunten mee aan Woonwijze. De huur van woningen wordt gebaseerd op het inkomen van het afgelopen jaar, waarin ook tijdelijke situaties met een hoger inkomen meegenomen worden. Op basis van deze situaties wordt wel regelmatig een huurverhoging doorgevoerd, maar huurverlaging vindt zelden plaats.

Verder geeft de Bewonersraad aan dat ze graag meer duidelijkheid willen hebben over de verdeling van typen woningen over het woningbezit van Woonwijze. Bijvoorbeeld hoeveel woningen er in de voorraad en projecten geschikt zijn voor ouderen of jongeren. De Bewonersraad geeft aan dat nu veelal aannames worden gedaan vanuit de eigen beleving.

Gemeente: goede en verbeterpunten

De gemeente geeft aan dat Woonwijze zich goed inzet op sociale verbinding en het leren kennen van elkaar. Belanghebbenden worden door Woonwijze actief betrokken bij het beleid en bij het werk van Woonwijze.

Er wordt actief geacteerd door Woonwijze waar nodig en dit gebeurt ook constructief, adequaat en op een aanspreekbare basis. Tegelijkertijd geeft Woonwijze ook duidelijk aan wat kan en wat niet kan, en legt dit ook uit. De intentie van de verbinding is om elkaar te versterken en dat gaat goed, daar is Woonwijze ook constructief in. Als voorbeeld van een mooie verbinding wordt benoemd dat VluchtelingenWerk bij Woonwijze in het pand werkt. Daarnaast wordt benoemd dat Woonwijze ook betrokken is bij de huurders. Ze zoeken veel interactie met huurders, ze worden vaak betrokken en op de hoogte gehouden.

Echte verbeterpunten benoemt de gemeente niet. Wel is er sprake van een aantal wensen voor de toekomst. Zo geeft de gemeente aan dat er wordt gehoopt dat er gekeken gaat worden naar

toekomstige potentiële ontwikkellocaties voor sociale huurwoningen. Daarnaast wordt aangegeven dat wordt gehoopt dat de gemeente en Woonwijze samen meer zullen gaan optrekken in hoe de invulling van ambities op duurzaamheidsgebied een stap verder kan komen. Bijvoorbeeld door integraal en gebiedsgericht naar de opgave en ambities te kijken, in plaats van dat ieder eigen stappen gaat maken. Tot slot geeft de gemeente aan dat ze hopen dat er stappen gemaakt gaan worden met de Energiecoaches. Het proces is gezamenlijk gestart, maar nu gestokt.

Overige belanghebbenden: goede punten

Samenwerken met Woonwijze

- Woonwijze is een laagdrempelige organisatie die dichtbij de Vughtse gemeenschap staat.
- Woonwijze is bereid om mee te denken en verbindingen te zoeken met andere partijen. Woonwijze wijst dan ook actief door naar deze organisaties en geeft de meerwaarde aan voor huurders. Dit geeft andere partijen ook het vertrouwen om terug te verwijzen naar Woonwijze.
- In het geval van huurschulden is Woonwijze bereid om mee te denken en flexibel te zijn.
- Het is fantastisch dat Woonwijze tegenwoordig open staat voor onconventionelere oplossingen en echt meedenkt.
- De 'wij-zij' houding is veranderd naar verlengstukken en samenwerking met elkaar.

Woonwijze met huurders

- Woonwijze is betrokken bij de huurders, maar ook op een hoger niveau in de wijken en buurten.
- Woonwijze gaat het gesprek aan met mensen en luistert hierin ook. Hierbij gaat het zowel om uiteenlopende samenwerkingspartners als om een divers scala aan huurders. Hierdoor heeft Woonwijze op persoonsniveau inzicht gekregen en is het ook mogelijk om adequaat zaken op te pakken.

Volkshuisvestelijke prestaties

- Woonwijze doet het goed op maatschappelijk en volkshuisvestelijk vlak.
- Bij renovatie en nieuwbouw heeft Woonwijze oog voor hoe de woning en omgeving er uit ziet.
- Woonwijze heeft een hoog ambitieniveau, bijvoorbeeld op het gebied van armoede. Dit is belangrijk, omdat je op deze manier ook echt resultaten bereikt.

Woonwijze als organisatie

- Woonwijze werkt oplossingsgericht en samen met partners om maatschappelijk te presteren.
- Woonwijze straalt comfort uit, waar de welzijnssector misschien wel jaloers op kan zijn.
- Er is bij Woonwijze goed personeel aangenomen, ook onder de vorige directeur-bestuurder. De medewerkers zijn altijd aardig, toegankelijk, prettig in de omgang, ze doen hun werk en afspraak is afspraak. Het personeelsmanagement is goed.
- De prestaties van Woonwijze zitten voor een belangrijk deel in de mensen die hier werken. Het zijn goede mensen. Er is een positieve cultuur. De verhoudingen zijn goed en de organisatie en mensen zijn stabiel en aanwezig.

Overige belanghebbenden: verbeterpunten

Samenwerking met Woonwijze

- Meer handen en voeten geven aan beleidsvorming met collega corporaties, door een gezamenlijke stip op de horizon te gaan zetten. Van beleid op basis van incidentenpolitiek naar meer een gezamenlijke visie. Woonwijze zou hier meer aan kunnen trekken.
- Ook bij kleine besluitvorming die partners in hun werk raken, de samenwerkingspartners vooraf betrekken en blijven meenemen.

- Woonwijze zou nog proactiever samenwerkingspartners kunnen benaderen indien er problemen of zaken niet opgepakt worden, om uit te vinden wiens rol het is om dit op te pakken. Als Woonwijze wordt gevraagd gebeurt dit wel, het is een leerproces en de verwachtingen zijn door de prestaties van Woonwijze ook hoog, maar hier zou nog een verbetering te maken zijn.
- Draag gezamenlijke successen ook meer gezamenlijk uit en niet teveel vanuit Woonwijze.
- Het zou prettig zijn medewerkers hun vaste nummers of mobiele nummers in hun e-mail ondertekening opnemen zodat partners niet altijd contact via het algemene nummer hoeven op te nemen. In veel gevallen gebeurt dit al, maar dit zou gestandaardiseerd kunnen worden.

Woonwijze met huurders

- Een onderhoudsvraag is niet altijd een onderhoudsvraag. Woonwijze zou nog meer in kunnen zetten om de vraag achter de vraag te achterhalen en dit op te nemen in de processen.
- Organiseer één toegankelijk aanspreekpunt voor klachten, bijvoorbeeld via een app. Nu moeten huurders soms een aantal keer bellen. Waarna er in sommige gevallen de klacht nog niet wordt opgepakt, waardoor het bij Buurtpreventie komt te liggen. Vervolgens is het via Buurtpreventie vaak snel opgelost. Dit zou ook gelijk na een melding van een huurder kunnen, inclusief terugkoppeling of toelichting.
- Het zou fijn zijn als er ook vanuit Woonwijze iemand voor huurders beschikbaar is in de avonden en weekenden, eventueel in samenwerking met andere partners. Bijvoorbeeld om overlastmeldingen op deze momenten te kunnen signaleren of ter plaatse te kunnen gaan.

Volkshuisvestelijke prestaties

- Zet in op een betere spreiding van de kwetsbare doelgroepen. De blokken goedkope woningen zijn echte hotspots voor deze doelgroepen geworden. Dit zou eigenlijk landelijk beter geregeld moeten worden.
- Woonwijze zou enkele woningen in kunnen zetten voor acute noodgevallen/spoedzoekers, flexibele beschikbaarheid.
- Woonwijze zou nog meer kunnen zoeken naar de grenzen van wat mogelijk is binnen de wet- en regelgeving.
- Woonwijze zou meer woon-zorgconcepten en langer thuis blijven wonen mogen realiseren of faciliteren.

Woonwijze als organisatie

- Afspraken met samenwerkingspartners binnen de verschillende onderdelen in Woonwijze intern ook afstemmen en actief communiceren, zodat er duidelijkheid en eenduidigheid is vanuit Woonwijze naar de externe partners.

3.4.2 Hebt u een boodschap voor Woonwijze?

Samenvattend geven de belanghebbenden aan Woonwijze de volgende 'boodschappen' mee waarin zij aangeven wat de corporatie nog kan/moet vasthouden of verbeteren om aan de verwachtingen te voldoen.

HBV en Bewonersraad

- Woonwijze is de goede weg ingeslagen, blijf deze weg volgen. Ga zo door!
- Bij Woonwijze werken mensen, het is een open organisatie waarin mensen elkaar zien en samenwerken. Houdt dit vast.
- Het zou mooi zijn als het Kopen naar Wens concept weer teruggehaald werd.

Gemeente

- Woonwijze kan slagen maken om ouderen langer in hun huidige woning te laten wonen door de bestaande voorraad voor deze doelgroep beter geschikt te gaan maken. De gemeente hoopt

dat ze hier de komende tijd gezamenlijk op gaan inzetten, ook in samenwerking met Ouderen Samen.

- Woonwijze krijgt steeds meer te maken met bijzondere casuïstiek, de paradijsvogels. De hoop van de gemeente is dat Woonwijze zich daarvoor mag (blijven) inzetten. De inclusieve maatschappij vraagt wat van de gemeente en van de hele maatschappij. Woonwijze heeft hier een belangrijke rol in.
- Verder is de hoop van de gemeente dat ze op deze wijze verder kunnen gaan in de samenwerking. Er moeten nog zoveel stappen gezet worden, en ook ontwikkelingen zorgen ervoor dat er steeds nieuwe uitdagingen voor de gemeente en de woningcorporaties komen die ze samen aan kunnen gaan.
- Het aanbod voor woonruimte voor woonwagenbewoners gaat een aandachtspunt worden. Dit moeten partijen samen op gaan pakken, om beleid op de rit te krijgen en woningaanbiedingen op orde te krijgen. Samenwerking op een nieuw front.

Overige belanghebbenden

Samenwerking met Woonwijze

- Houdt de betrokkenheid en samenwerking met verschillende partners in Vught vast om aan de maatschappelijke opgaven te kunnen werken en leefbaarheid in stand te houden. Dit maakt Woonwijze echt een sociale woningbouwcorporatie, en dat is ook nodig de komende tijd.
- Een regelmatig overleg op uitvoeringsniveau met verschillende partners zou helpen in de uitvoering van de samenwerkingen. Bijvoorbeeld voor het langdurig goed huisvesten en integreren van statushouders of mensen met schulden. Misschien is dit wel een taak van de gemeente, maar Woonwijze zou hier ook een faciliterende rol in kunnen spelen.
- Houdt de contacten goed met externe vrijwilligers, doe hier er een keer iets kleins voor, iets speciaals uit waardering.
- Ga buiten je eigen keuken kijken: ook bij andere corporaties in andere gemeenten en werk daar mee samen.
- Belanghebbenden erkennen dat ze veel vragen van Woonwijze, en dat Woonwijze verder kijkt dan huisvesting. Er is de hoop dat ze aan de verwachtingen en vraag kunnen blijven voldoen omdat er ook een zekere mate van afhankelijkheid is ontstaan.
- Geef inzicht in de het aantal keren dat Woonwijze huurders in contact brengt met andere partijen. Worden deze samenwerkingsprocessen en doorverwijzingen gemonitord en geëvalueerd?

Volkshuisvestelijke prestaties

- Verbeter de beschikbaarheid van woningen, door de woningvoorraad uit te bereiden.
- Een wens: zet meer Rode Rikken op in wijken en buurten.
- Creëer extra (betaalbare) huurwoningen, dicht bij voorzieningen en in een aantrekkelijke buurt. Breng ook meer voorzieningen naar ouderen toe en vergroot de animo van 70 tot 79-jarigen om hun woning aan te passen c.q. op te plussen.
- Ga het gesprek aangaan over wat Woonwijze kan bijdragen aan het in beeld brengen van de gezinnen met verborgen armoede.
- Blijf aanwezig in de wijken en blijf signaleren.

Woonwijze als organisatie

- Er is de hoop dat Woonwijze nog lang zijn werk blijft doen en het ingeslagen pad verder vooruit blijft volgen. Waarbij ook de gezamenlijkheid op wordt gezocht zoals dit nu gebeurt, om uiteindelijk tot concrete resultaten te komen. Houd de slagkracht in de organisatie vast.
- Woonwijze timmert goed aan de weg, blijf dit doen in Vught.

- Blijf aandacht houden voor de huurder. In de toekomst-blik van het position paper ontbreken de huurders/bewoners, het is intern gericht. Houd de aandacht voor de huurder vast.
- Het zou prettig zijn om inzicht te hebben in waarom Woonwijze voor deze manier van werken kiest, waarom ze juist zo veel investeren op samenwerking en de omgeving.
- Met de komst van de nieuwe directeur-bestuurder is er duidelijk een andere koers ingezet, deze koers wordt als positief ervaren. Er is ook een verandering in houding van 'ik weet niet of het wel kan' naar 'ik denk wel dat het kan', volhouden. De beweging richting deze 'ja' cultuur vasthouden. De nieuwe bestuurder draagt hier sterk aan bij.

4 Presteren naar Vermogen



4.1 Inleiding

Bij Presteren naar Vermogen beoordeelt de visitatiecommissie of de corporatie voor het realiseren van maatschappelijke prestaties optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden, gebaseerd op een onderbouwde visie en zonder haar voortbestaan op het spel te zetten. Hiertoe wordt door de commissie een oordeel gevormd over:

- Financiële continuïteit;
- Doelmatigheid;
- Vermogensinzet.

4.2 Financiële continuïteit

7

Onder het prestatieveld financiële continuïteit valt de mate waarin de corporatie haar maatschappelijk vermogen duurzaam op peil houdt. In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie voldoet aan de externe en algemene toezichteisen voor vermogen en kasstromen. Woonwijze voldoet aan de externe en algemene toezichteisen voor vermogen en kasstromen. De visitatiecommissie constateert dat wordt voldaan aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege actieve wijze waarop de kengetallen middels een solide beleid zijn bereikt.

Tabel 4.1 Financiële ratio's Woonwijze

Parameter	Norm	2014	2015	2016	2017
Solvabiliteit	>20%	50,4%	47,7%	64,6%	70,8%
ICR	>1,4	1,91	2,05	2,35	2,65
DSCR	>1,0	1,21	1,36	1,54	1,37
Loan to Value	<75%	50,1%	49,2%	58,4%	64%

Solvabiliteit

De solvabiliteitsratio is een balansratio, die de omvang van het eigen vermogen van de corporatie in relatie tot het totale vermogen meet. De norm van het WSW is minimaal 20%.

Interest Coverage Ratio

De Interest Coverage Ratio (ICR) is een kasstroomratio die meet in hoeverre de corporatie in staat is (geweest) de rente-uitgaven op vreemd vermogen te voldoen uit de kasstroom uit operationele activiteiten. De norm van het WSW is minimaal 1,4.

Debt Service Coverage Ratio

De Debt Service Coverage Ratio (DSCR) is een kasstroomratio die meet in hoeverre de corporatie in staat is om voldoende kasstromen te genereren om, indien nodig, voldoende aflossingen op vreemd vermogen te kunnen doen (aflossing + rente). De norm van het WSW is minimaal 1,0.

Loan to value

De Loan to Value (LTV) is een balansratio, die meet in hoeverre de kasstroom genererende capaciteit van de portefeuille op lange termijn, gemeten aan de hand van bedrijfswaarde van de portefeuille vastgoed in exploitatie, in een gezonde verhouding staat tot de schulddispositie. De norm van het WSW is maximaal 75%.

Beoordeling

Woonwijze heeft gedurende de visitatieperiode steeds voldaan aan de beoordelingscriteria van CFV en WSW. Het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) vond Woonwijze ook in 2017 onverminderd borgbaar.

Woonwijze beschikt over een actueel Reglement Financieel Beheer en Beleid. Dit document geeft kaders voor de financiële beleidsvoering, de beheersing van, verantwoordelijkheid over en het toezicht houden op de financiële vermogenswaarden, de financiële geldstromen, de financiële posities en de hieraan verbonden risico's.

Zoals uit het voorgaande blijkt heeft Woonwijze gedurende de visitatieperiode een gezonde financiële positie gehad. Woonwijze heeft hier zichtbaar en effectief ingezet op maatregelen om de financiële positie verder te verbeteren en te borgen.

4.3 Doelmatigheid

7

Onder het prestatieveld doelmatigheid valt de mate waarin de corporatie in vergelijking met andere corporaties een sobere en doelmatige bedrijfsvoering aan de dag legt en efficiënt omgaat met de beschikbare middelen. In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie een sobere en doelmatige bedrijfsvoering heeft in vergelijking met andere corporaties. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de positieve afwijking ten opzichte van de benchmark en de gestructureerde wijze waarop al jaren aandacht is voor reductie van de beheerkosten.

Hieronder worden in tabel 3.1 de CiP-gegevens weergegeven.

Tabel 4.2 Kengetallen doelmatigheid Woonwijze

	2014	2015	2016	2017
Beïnvloedbare netto bedrijfslasten (€)				
- Corporatie	876	845	852	837
- Referentie (S: 2.500 tot 4.999 woningen)	916	867	808	795
- Landelijk	923	853	790	764
Personeelskosten per fte (x €1.000)				
- Corporatie	76	78	73	79
- Referentie (S: 2.500 tot 4.999 woningen)	76	76	76	76
- Landelijk:	74	75	74	75
Aantal verhuureenheden per fte				
- Corporatie	106	111	113	110
- Referentie (S: 2.500 tot 4.999 woningen)	108	110	134	134
- Landelijk	102	106	106	106

Bron: Corporatie in Perspectief, verslagjaar 2016, Corporatie Benchmark Centrum.

Zoals uit de tabel blijkt, heeft Woonwijze in de jaren 2014 en 2015 iets lagere beheerkosten dan de referentiecorporaties. In het jaar 2016 is sprake van een lichte stijging, terwijl de referentie

behoorlijk lagere kosten heeft gerealiseerd. Woonwijze scoort op de andere kengetallen op of rond het gemiddelde.

In het ondernemingsplan 2012-2016 wordt reeds als actiepoint 'het sturen op het verlagen van de beheerkosten' benoemd. Aan het einde van 2015 behoorde Woonwijze tot de beste categorie woningcorporaties voor wat betreft beheer- en onderhoudslasten. Woonwijze toont zich bij hogere (noodzakelijke) uitgaven kostenbewust. De (lichte) stijging in de beheerkosten in 2016 komt met name door de inhuur van personeel en advieskosten als gevolg van het vertrek van de directeur-bestuurder. De daling in 2017 wordt veroorzaakt door aanvullende kostenbesparende maatregelen. De daling in het kengetal vhe per fte wordt veroorzaakt door het definitief invullen van een aantal vacatures en versterkingen in de organisatie.

4.4 Vermogensinzet



Onder het prestatieveld vermogensinzet valt de wijze waarop de corporatie de beschikbaarheid en de inzet van haar vermogen voor maatschappelijke prestaties verantwoordt. In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties kan verantwoorden en motiveren. De visitatiecommissie constateert dat wordt voldaan aan het ijkpunt van een 6. Een pluspunt wordt toegekend voor de wijze waarop met namen in het ondernemingsplan en het jaarplan wordt ingegaan op de beoogde maatschappelijke effecten van de activiteiten. Deze sluiten bovendien goed aan op de thema's in het ondernemingsplan.

Reglement Financieel beleid en beheer

Woonwijze heeft een Reglement Financieel Beleid en Beheer dat in 2017 is geactualiseerd. Woonwijze stelt jaarlijks een Meerjarenbegroting (MJB) op voor ten minste vijf jaar volgend op het laatst afgesloten boekjaar. De meest actuele MJB van Woonwijze betreft document (Meerjarenbegroting 2016-2025) en deze is goedgekeurd door de RvC.

Streefwaarden en prestatie-indicatoren

Woonwijze neemt in de MJB tevens voor ten minste vijf jaar volgend op het laatst afgesloten boekjaar, streefwaarden en prestatie-indicatoren op, die betrekking hebben op de in die jaren te verwachte financiële situatie en financiële risico's.

De minimale streefwaarden uit de MJB sluiten aan bij die van het WSW en de Aw. Woonwijze neemt een samenvatting van de streefwaarden en prestatie-indicatoren in een apart hoofdstuk / paragraaf op in de MJB.

Bij investeringsbeslissingen wordt altijd de relatie gelegd tussen wat men wil doen voor huurders en de eisen van het WSW. In 2016 is bijvoorbeeld het huurbeleid aangepast omdat huurders problemen kregen met betaalbaarheid. Men heeft toen berekend of het mogelijk was binnen de norm van het WSW de streefhuur te beperken tot 60% van de maximaal redelijke huur. Dit is ook uiteindelijk doorgevoerd.

Investeringsstatuut

Woonwijze heeft in 2017 een nieuw investeringsstatuut opgesteld, waarin vier toetsingscriteria voor investeringen zijn opgenomen. In het statuut is opgenomen dat nieuwe investeringsvoorstellen, naast de Woningwet, onder meer ook worden getoetst aan de hand van het ondernemingsplan en de vijf maatschappelijke thema's die Woonwijze hierin heeft benoemd, en het voortvloeiende SVB.

Naast de Woningwet en het ondernemingsplan zijn de risico's en de financiële toets en rendement de overige twee toetsingscriteria.

Ondernemingsplan en jaarplannen

Middels jaarplannen worden de thema's uit het ondernemingsplan gedetailleerd uitgewerkt. Hierbij wordt duidelijk een relatie gelegd tussen de inzet van Woonwijze en de beoogde maatschappelijke effecten. Een verbeterpunt voor Woonwijze is dat men aan de afwegingen in de meerjarenbegroting nog uitgebreider de maatschappelijke componenten en overwegingen kan toevoegen. Hierdoor wordt het ook in de MJB duidelijker wat de relatie is tussen een investering en de doelstellingen uit het strategisch plan.

In de tertiaalrapportages worden de maatschappelijke thema's uit het ondernemingsplan, uitgesplitst in deelactiviteiten, gemonitord in samenhang met de vermogensinzet. Voor iedere activiteit wordt het beschikbare budget, het geprognoseerde en het gerealiseerde budget weergegeven.

4.5 Beoordeling

De onderstaande beoordeling is gebaseerd op het beoordelingsschema uit de 5.0 versie van de visitatiemethodiek. Ingevuld voor Woonwijze resulteert het volgende beeld.

Tabel 4.3 Presteren naar Vermogen

Meetpunt	Cijfer	Weging	Eindcijfer
Financiële continuïteit	7	30%	7
Doelmatigheid	7	30%	
Vermogensinzet	7	40%	

5 Presteren ten aanzien van Governance



5.1 Inleiding

In de maatschappelijke visitatie is de governance een apart te beoordelen onderdeel, waarbij een drietal onderwerpen wordt beoordeeld:

- Besturing;
- Intern toezicht;
- Externe legitimering en externe verantwoording.

De visitatiecommissie heeft het oordeel over governance gebaseerd op de wijze waarop Woonwijze omgaat met de formele governance onderdelen en op de rol en invulling van het interne toezicht. Daartoe zijn agenda's en verslagen van vergaderingen bestudeerd en interviews gehouden met het bestuur en leden van de Raad van Commissarissen.

5.2 Besturing

Dit onderdeel wordt beoordeeld in het licht van de strategievorming en het sturen op prestaties. Het gaat hierbij specifiek om de onderdelen 'Plan', 'Check' en 'Act' in de cyclus. Het onderdeel 'Do' is in de voorgaande hoofdstukken toegelicht.

5.2.1 Plan



In methodiek 5.0 wordt onder 'Plan' verstaan dat de corporatie een goed in de organisatie en de omgeving verankerd professioneel planningsproces heeft. Om hier een oordeel over te kunnen vormen, wordt ingegaan op het vastleggen van een actuele visie op haar eigen positie en toekomstig functioneren en op de vertaling van de visie naar strategische en tactische doelen, operationele activiteiten en financiële randvoorwaarden.

Visie



In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie een actuele visie heeft vastgelegd op haar eigen positie en toekomstig functioneren. De visitatiecommissie constateert dat wordt voldaan aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de onderbouwing van de visie op basis van omgevingsanalyses en de betrokkenheid van belanghebbenden.

Woonwijze heeft haar visie op haar eigen positie en toekomstig functioneren vastgelegd in ondernemingsplannen. In de periode van 2014 tot en met 2017 waren twee ondernemingsplannen van kracht. Bij het opstellen van deze ondernemingsplannen heeft Woonwijze actief diverse belanghebbenden betrokken om deze beelden en input mee te kunnen nemen. Daarnaast is een omgevingsanalyse gemaakt, waarin wordt ingegaan op ontwikkelingen op verschillende schaalniveaus.

In het ondernemingsplan 2017-2021 heeft Woonwijze een visie op haar functioneren opgenomen, in de vorm van de maatschappelijke opdracht die Woonwijze voor zichzelf ziet de komende jaren. Deze opgave luidt als volgt:

Met een duidelijke focus op Vught bieden we mensen die op ons zijn aangewezen een betaalbare, goed onderhouden en energiezuinige woning in een leefbare woonomgeving. We maken het verschil voor onze (toekomstige) huurders door te luisteren en samen te zoeken naar oplossingen.

De visie in het ondernemingsplan in de voorgaande periode is in lijn met bovenstaande visie. Belangrijk verschil is dat in deze voorgaande visie niet in ging op de kwaliteit van woningen en dat er juist meer nadruk ligt op het verder kijken dan huisvesting, samen met partners werken aan bredere maatschappelijke opgaven. In het licht van de veranderingen die Woonwijze doormaakte, mede in de wetgeving, is het logisch dat de nadruk op bredere maatschappelijke opgaven is vervallen in de nieuwste visie van Woonwijze. In het licht van dezelfde veranderingen is in de laatste visie ook het sociale karakter en de nadruk op samenwerking een logisch gevolg en passend bij Woonwijze. Andere wezenlijke veranderingen met het ondernemingsplan in de periode 2012 tot en met 2016 is dat Woonwijze vanaf 2017 bewust kiest voor een focus op Vught en op de DAEB voorraad.

Woonwijze hanteert ook actief de visie in het beleid. De visie, uitgewerkt in acties en doelstellingen in de ondernemingsplannen, krijgen operationele uitwerking in onder meer de jaarplannen en begroting. Het resultaat is vastgelegd in de tertiaalrapportages en de jaarverslagen.

Vertaling doelen

7 In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie haar visie heeft vertaald naar strategische en tactische doelen en operationele activiteiten en naar financiële randvoorwaarden op een wijze dat deze te monitoren zijn. De visitatiecommissie constateert dat wordt voldaan aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de vertaling van de missie en visie, via thema's naar doelen en activiteiten.

In de ondernemingsplannen worden de missie en de visie vertaald naar een aantal prioritaire thema's. In het ondernemingsplan 2017-2021 zijn dat de volgende vijf prioritaire thema's:

- Huurders en woningzoekenden staan voorop;
- Betaalbaar wonen;
- Voldoende beschikbare en passende woningen;
- Investeren in duurzaamheid;
- Samen werken aan een leefbare woonomgeving.

Voor ieder thema wordt vervolgens beschreven welke verschil Woonwijze wil maken en wat het gewenste resultaat is. Het gewenste resultaat is (op onderdelen) SMART-geformuleerd, mede doordat de norm nog niet op alle onderdelen is bepaald. In het kader van het behalen van de resultaten zijn daarnaast activiteiten benoemd ('dit gaan we doen').

In de jaarplannen wordt op basis van het ondernemingsplan beschreven wat er in een betreffend jaar door Woonwijze wordt opgepakt. Hierbij wordt vaak indien van toepassing ook teruggeblikt op de prestaties van het jaar daarvoor op dit onderwerp. Op deze manier kunnen de keuzes die worden gemaakt in een inzichtelijk perspectief worden geplaatst.




5.2.2 Check

7 In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie beschikt over een monitoring en rapportagesysteem waarmee periodiek gevolgd en gemeten wordt hoe de voorgenomen prestaties vorderen. De visitatiecommissie constateert dat wordt voldaan aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de

gestructureerde wijze waarop in de tertiaalrapportages de koppeling is gelegd met de thema's, doelstellingen en activiteiten uit het ondernemingsplan of jaarplan.

De informatievoorziening binnen Woonwijze heeft zich duidelijk ontwikkeld. De viermaandelijke rapportages waren bijvoorbeeld omvangrijk. Om deze reden zijn deze ingekort en is een managementoplegger in het leven geroepen. Woonwijze heeft zich daarbij ook ontwikkeld naar een organisatie die zoveel mogelijk informatie deelt en transparant is.

In de tertiaalrapportages worden de acties en doelstellingen uit de ondernemingsplannen en jaarplannen gemonitord. In de monitoring is eveneens de slag zichtbaar naar meer transparante informatie. De heldere monitoringssheet uit tertiaalrapportage drie in 2017 geeft de stand van zaken met betrekking tot de monitoring bijvoorbeeld inzichtelijk weer (zie Figuur 1) met in de bijlage meer gedetailleerde monitoringsschema's per thema. In eerdere jaren werd de monitoring hoofdzakelijk in tekst weergegeven in de tertiaalrapportages zelf.

	Huurders en woningzoekenden voorop			
	resultaat	realisatie	norm	
	klanttevredenheid Aedes Benchmark	A	A	
	acties ondernemingsplan	score		
	Online tools	NVT		
	facilitering oplossingen op maat	100%		
	meten klanttevredenheid	100%		
	Betaalbaar wonen			
	resultaat	realisatie	norm	
	% huurwoningen tot 1e aftoppingsgrens	78%	nog te bepalen	
	% huurwoningen tussen 1e en 2e aftoppingsgrens	10%	nog te bepalen	
	% nieuwe verhuringen tot 1e aftoppingsgrens	90%	nog te bepalen	
	% nieuwe verhuringen tussen 1e en 2e aftoppingsgrens	7%	nog te bepalen	
acties ondernemingsplan	score			
	continueren inflatievolgend huurbeleid	NVT		
	bewustwording en preventie schuldenproblematiek	NVT		
	samen hulp bieden bij betalingsachterstand	100%		
	experimenten volgen en uitvoeren huurprijsvormen	NVT		
	beter inzicht woonlasten	NVT		
	Beschikbaarheid			
	resultaat	realisatie	norm	
	Zoektijd actief woningzoekenden		gewenst / norm	
	acties ondernemingsplan	score		
		vernieuwen SVB	NVT	
		Maken presatatieafspraken over beschikbaarheid	NVT	
		experimenteren tijdelijke huurcontracten jongerenwoningen	NVT	
	Aansluiting regionaal toewijzen.	NVT		
	Actieve huurdersbenadering	NVT		
	Pilot seniorenmakelaar	NVT		

Figuur 1 - Monitoring voortgang ondernemingsplan Woonwijze T3 2017 (p.12)

Aan de hand van een stoplichtmodel wordt de voortgang op de doelstellingen en activiteiten weergegeven. In het vervolg van de tertiaalrapportage is een aanvullende toelichting opgenomen.

Naast de formele rapportages wil de RvC ook graag op andere wijzen op de hoogte blijven. Daarom is ook de afgelopen jaren aandacht gegeven aan het functioneren van de commissies binnen de RvC. Door onder meer de remuneratiecommissie, de auditcommissie en de vastgoedcommissie is er ruimte geschapen om waar nodig dieper op e.e.a. in te gaan.

5.2.3 Act

7

In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie bijstuurt indien zij afwijkingen heeft geconstateerd door in eerste instantie actie te ondernemen om doelen alsnog te realiseren en in tweede instantie door de doelen zelf aan te passen. De visitatiecommissie constateert dat wordt voldaan aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de actieve wijze van bijsturen op verschillende niveaus.

De monitoring aan de hand van tertiaalrapportages stelt Woonwijze in de gelegenheid om bij te sturen indien dat noodzakelijk is. Een voorbeeld van bijsturen blijkt uit aanpassing van de streefhuren. In de tijdsgeest van het ondernemingsplan (2012-2016) lagen de huren op gemiddeld 56% van de maximaal redelijke huurprijs. Op basis daarvan heeft Woonwijze de huren destijds bij mutatie naar 70% maximaal redelijk verhoogd. In de daaropvolgende jaren werd duidelijk dat, mede door het toepassen van schaarstepunten en de extra punten die energetische maatregelen opleveren, in combinatie met het optrekken van de huurprijs naar 70% maximaal redelijk, de betaalbaarheid van de huren onder druk kwam te staan. Een steeds groter wordend deel van de woningvoorraad zou daardoor in het dure of geliberaliseerde segment gaan vallen. Gezien de – ook landelijk gesignaleerde - ernst van de problematiek voor de huurders rond de betaalbaarheid, is toen binnen het huurbeleid de streefhuur van een groot deel van het woningbezit verlaagd naar 60%.

Het actief bijsturen door Woonwijze blijkt, naast het bovenstaande voorbeeld, naar voren in de wezenlijk andere keuzes die Woonwijze heeft gemaakt in het nieuwe ondernemingsplan. De focus op de gemeente Vught als werkgebied en de DAEB voorraad zijn hier voorbeelden van. Voor wat betreft bijsturing op de strategische keuzes uit het nieuwste ondernemingsplan is het op het moment van schrijven nog te vroeg om iets te kunnen zeggen over de effecten van het nieuwe ondernemingsplan en daarmee de behoefte aan bijsturing.

5.3 Intern toezicht

Het interne toezicht wordt langs een drietal onderdelen gezien: het functioneren van de Raad van Commissarissen, het gebruik van een toetsingskader en het naleven van de Governancecode.

5.3.1 Functioneren van de Raad van Commissarissen

7

In methodiek 5.0 wordt onder het functioneren van de raad verstaan dat de raad van Commissarissen een goed functionerend team vormt, waardoor het besluitvormingsproces op een professionele wijze tot stand komt en het toezicht op professionele wijze wordt uitgeoefend. Om hier een oordeel over te kunnen vormen wordt ingegaan op de samenstelling van de raad, het reflecterend vermogen van de raad en de rolopvatting als toezichthouder, werkgever en klankbord.

Samenstelling van de Raad van Commissarissen (RvC)

7

In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de RvC een profielschets heeft vastgelegd die past bij de aard en de activiteiten van de corporatie, als de RvC nieuwe leden werft buiten de eigen kring en openbaar en als de Raad van Commissarissen aandacht besteedt aan de deskundigheid van haar leden. De visitatiecommissie constateert dat wordt voldaan aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering

gerechtvaardigd vanwege de aandacht die de RvC heeft voor haar samenstelling en de aanwezige deskundigheden.

De Raad van Commissarissen bestaat in 2017 uit zes personen, een voorzitter en vijf leden. Benoemingen van commissarissen zijn voor een periode van vier jaar, met de mogelijkheid tot verlenging met maximaal nog één periode. In 2017 zijn twee leden van de RvC na hun eerste periode herbenoemd voor nog een periode. Hiervoor is toestemming van de HBV gevraagd, omdat een van de benoemingen een zetel op voordracht van huurders betrof.

De RvC werkt vanaf 2017 met drie commissies om te helpen haar taken uit te voeren. Dit zijn de remuneratiecommissie, de auditcommissie en de vastgoedcommissie. Minimaal twee leden van de RvC zijn verbonden aan iedere commissie. Deze commissies werken volgens een eigen reglement die in lijn is met de statuten van Woonwijze.

Wat betreft de samenstelling van de RvC is een profielschets opgesteld, die wordt gebruikt bij de selectie en benoeming van nieuwe commissarissen. Voldoende diversiteit in achtergrond, kennis en ervaring zijn de belangrijkste punten voor de RvC als geheel.

De RvC heeft tijdens het interview aangegeven dat men door het aftreden van een RvC-lid terug gaat van zes naar vijf leden. Deze omvang wordt passend geacht, waardoor er geen vervanger zal worden geworven.

De Autoriteit woningcorporaties heeft bovendien aangegeven dat het specifieke aandachtsgebied van de aftredende commissaris, HRM, geen voorgeschreven specifiek kennisgebied meer is voor een commissaris, maar ondergebracht kan worden bij een andere commissaris. In de RvC is daarnaast ook ruimschoots kennis over HRM aanwezig.

Het aftreden van leden in de nabije toekomst (1 a 2 jaar) heeft nog geen aandacht. Vanwege de aandacht voor de interne organisatie en de cultuuromslag die moest worden gemaakt, is er geen tussentijdse aandacht gegeven aan het herijken van de profielen. Een goed moment is het aftreden van twee commissarissen in 2020. Het zou wel waardevol zijn om daar reeds over na te denken. Er is bijvoorbeeld geen ICT kennisgebied opgenomen in de profielschets. Het HRM-deel is geborgd binnen de RvC.

Rolopvatting

7 In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de RvC zich bewust is van haar rollen als toezichthouder, werkgever van de bestuurder en klankbord, de rollen voldoende scherp in de gaten houdt en de juiste balans tussen afstand en betrokkenheid heeft. De visitatiecommissie constateert dat wordt voldaan aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de invulling van de verschillende rollen en de balans tussen de toezichthoudende rol en de klankbordrol in de beginperiode van de nieuwe bestuurder.

Intern toezicht houden op het beleid, de algemene gang van zaken en het bestuur van Woonwijze is de taak van de Raad van Commissarissen. Naast toezichthouden geeft de RvC ook gevraagd en ongevraagd advies aan het bestuur van Woonwijze, en is het de werkgever van de (interim) directeur-bestuurder. De RvC is in 2017 negen keer bijeengekomen voor een reguliere vergadering, voorbereid door de voorzitter en de bestuurder.

Toezichthoudende rol

In de rol van de toezichthouder ligt de nadruk voor de RvC met name op het toezicht op de continuïteit, governance, strategische keuzes, financiële risicobeheersing en realisering van de maatschappelijke en volkshuisvestelijke taken. De RvC laat zich in dit kader regelmatig mondeling dan wel schriftelijk informeren door de bestuurder en de leden van het managementteam over de ontwikkelingen in de volkshuisvesting, bijvoorbeeld tijdens de voorbereiding van een reguliere vergadering van de RvC. Indien nodig zijn ook onderwerpen uitgebreid besproken en voorbereid door de commissies, alvorens een reguliere vergadering. Het proces van informatievoorziening verloopt naar tevredenheid van de RvC. In 2017 is er een verbeteringslag doorgevoerd in de perioderapportages.

Naast de reguliere zaken, moet de RvC ook toezicht houden op niet-reguliere zaken die wel van toepassing zijn op het werken van Woonwijze. Zo was de uitvoering van de Woningwet in 2015 een onderwerp waar de RvC aandacht aan heeft besteed. Voor Woonwijze betekende deze nieuwe wet dat er vele nieuwe procedures en statuten opgesteld en besproken moesten worden, waarna er vervolgens een besluit over moest worden genomen. De RvC is over de uitvoering van de Woningwet binnen Woonwijze periodiek naar tevredenheid geïnformeerd, waardoor de besluitvorming correct en volledig kon worden doorlopen.

Verder zijn in de visitatieperiode bij Woonwijze beslisdocumenten geïntroduceerd, waarmee de RvC de projectontwikkelingscyclus kan volgen. Daarnaast is de raad door middel van een extra bijeenkomst meegenomen door de plannen en keuzes die gemaakt zijn in de herstructurering van de Grote Zeeheldenbuurt.

Daarnaast is de RvC regelmatig bijeengekomen rondom het vertrek van de directeur-bestuurder in 2016 en 2017. De RvC heeft het vertrek van de directeur-bestuurder tevens besproken met de HBV.

Werkgeversrol

Vanuit de werkgeversrol heeft de RvC besloten over te gaan tot schorsing en vertrek van de directeur-bestuurder in 2016. Het vertrek werd mede veroorzaakt door een motie van de gemeenteraad en is het college van B&W in gesprek gegaan met de RvC van Woonwijze. Eigen onderzoek van de RvC en het gesprek met het college van B&W lieten de RvC inzien dat de directeur-bestuurder de relatie met de gemeente, cruciaal voor het uitvoeren van de volkshuisvestelijke taken, niet zou kunnen verbeteren. Het uiteindelijke vertrek vond plaats na een rechtszaak en hoger beroep in 2018. De RvC heeft de waarnemer van de bestuurder eerst als interim en later als nieuwe bestuurder benoemd.

De remuneratiecommissie ondersteunt de RvC bij het invullen van de werkgeversrol. In 2017 is de remuneratiecommissie driemaal bijeengekomen. Hierbij is onder meer gesproken over het functieprofiel van de nieuwe directeur-bestuurder, benoemingsprocedure directeur-bestuurder, het overleg met de personeelsvertegenwoordiging (PAV), het beleid 'beoordeling en beloning' en de evaluatie van de interim bestuurder.

In het kader van de werkgeversrol heeft de remuneratiecommissie beoordelingsgesprekken gevoerd met de directeur-bestuurder. In 2017 vond dit gesprek plaats met de interim directeur-bestuurder.

De RvC constateerde in het kader van het beoordelingsgesprek dat de interim bestuurder goede prestaties had geleverd. In het gesprek met de interim bestuurder heeft de RvC voor de beoordeling voornamelijk gelet op:

- Het herstel van de relatie met de gemeente;
- Het versterken van de relatie met de Huurders Belangenvereniging;
- Het zorgen voor een gezonde dialoog tussen medewerkers onderling en tussen de medewerkers en de (toen nog) plaatsvervangend directeur-bestuurder;
- De herijking van de strategie;
- Het op orde brengen van de vastgoedprojecten.

In het interview geeft de RvC aan dat men het voor het toezicht goed vindt, als de commissarissen elkaar beter leren kennen. Dit zal de samenwerking nog beter maken. Er wordt daarom nagedacht over teambuilding.

Klankbordrol

De RvC heeft in de beginperiode van de nieuwe bestuurder logischerwijs iets meer ingezet op de klankbordrol dan in een reguliere situatie het geval zou zijn. In de eerste periode is daarom regelmatig contact geweest tussen de bestuurder en de voorzitter. Hierbij is betrokkenheid getoond, maar is ook gewaakt voor een zuivere rolverdeling. Dit proces is beide partijen goed bevallen, zodat ook snel sprake was van de gebruikelijkere positionering van de RvC.

Zelfreflectie

7 In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de RvC ten minste eenmaal per jaar buiten de aanwezigheid van de bestuurder zowel het eigen functioneren als dat de individuele leden van de RvC en de daaraan verbonden conclusies bespreekt. De visitatiecommissie constateert dat wordt voldaan aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de aandacht voor zelfreflectie en het oppakken van verbeterpunten uit de zelfevaluatie.

De RvC heeft in de periode van 2014 tot en met 2017 ieder jaar een zelfevaluatie uitgevoerd. In 2014 en 2015 is de zelfevaluatie zonder begeleiding van externe begeleider uitgevoerd. Daarbij is gebruik gemaakt van een vragenlijst. Begin 2016 heeft de RvC een zelfevaluatie uitgevoerd over 2015. Tijdens deze evaluatie concludeerde de RvC dat zij voldoen aan de eisen zoals deze worden gesteld in de Governancecode. De leden van de RvC zijn allemaal ruim voldoende bij de vergaderingen aanwezig geweest. Daarnaast wordt de inbreng van de leden kritisch en consequent bevonden.

Begin 2017 heeft de RvC haar functioneren geëvalueerd over 2016. Deze evaluatie heeft onder externe begeleiding plaatsgevonden. Wederom concludeerde de RvC dat ze heeft voldaan aan de eisen in de Governancecode, door voldoende aanwezigheid en kritische en consequente inbreng van de leden.

Uit het gesprek met de RvC en de beschikbare documentatie is gebleken dat de aandachtspunten uit de zelfevaluatie zijn opgepakt. Kritisch is onder meer gekeken naar de informatie die de RvC heeft ontvangen over vastgoedprojecten en de rol van de RvC bij het toezicht daarop. Hieruit spreekt een voldoende zelfkritische houding. Als gevolg van de evaluatie is inmiddels de procedure rond de goedkeuring van vastgoedprojecten aangepast, waarbij de RvC nu in fasen worden geïnformeerd en tussendoor een update over de voortgang wordt gegeven.

Daarnaast is het doel om de vergaderingen korter te houden. 'Een agenda met 24 punten is niet werkbaar'. De desbetreffende commissie rapporteert terug aan de voltallige raad, maar er ligt een gemandateerd vertrouwen bij de commissie. Er is een zekere ruimte om er bij stil te staan binnen de voltallige raad. Ieder lid heeft het recht om e.e.a. ter discussie te stellen, er is een gedeelde

verantwoordelijkheid. Ook heeft de RvC zich op zachtere aspecten ontwikkeld. Men luistert nu meer naar gevoel en intuïtie. Als bijvoorbeeld meerdere commissarissen een slecht gevoel hebben, dan wordt dit besproken met de organisatie.

5.3.2 Toetsingskader



In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de RvC een actueel toetsingskader hanteert en daar inzicht in kan geven. De visitatiecommissie constateert dat wordt voldaan aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de actieve wijze van hanteren van het toetsingskader en het aanstellen van een interne auditor om 'blinde vlekken' te voorkomen.

Het toetsingskader voor de RvC van Woonwijze omvat de wet- en regelgeving, de Governancecode, en de statuten, reglementen en strategische beleidsdocumenten van Woonwijze. Op het toetsingskader baseert de RvC de besluiten in het kader van toezicht. In 2017 zijn in het kader van de Veegwet statuten en reglementen van Woonwijze aangepast. Daarnaast heeft Woonwijze een 'Visie op toezicht en bestuur' ontwikkelt, waarin aandacht is besteed aan de verschillende rollen van de RvC en het interne en externe toetsingskader.

Door het instellen van de auditcommissie en de vastgoedcommissie in 2016 is het risico verkleind dat de RvC de taak voor toezichthouden en toetsen niet goed zou kunnen vervullen. De commissies hebben geleid tot een betere besluitvorming in de RvC, met name door de gedetailleerde informatievoorziening in de voorbespreking met de commissies.

De RvC heeft een interne auditor aangesteld om de RvC op de hoogte te houden van de ontwikkelingen binnen de organisatie en 'blinde vlekken' te voorkomen. Daarbij wordt gewerkt aan de drie verdedigingslijnen van risicomanagement. De auditor is de ogen en oren binnen de organisatie voor de RvC.

Het toetsingskader wordt ook actueel gehouden door signalen uit de omgeving op te vangen. De huurderscommissarissen hebben bijvoorbeeld regelmatig overleg met de huurders en de voltallige RvC heeft regelmatig overleg met de gemeente.

5.3.3 Governancecode



In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie de Governancecode naleeft: de corporatie past de bepalingen toe en indien zij op toegestane punten afwijkt, meldt zij dat in het jaarverslag. De visitatiecommissie constateert dat wordt voldaan aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de aandacht voor het blijvend voldoen aan de Governancecode.

De Raad van Commissarissen van Woonwijze onderschrijft de Governancecode en heeft deze toegepast in het handelen als toezichthouder, werkgever en klankbord. Naast de Governancecode heeft Woonwijze ook een eigen klokkenluidersregeling en integriteitsbeleid. Uit de jaarverslagen blijkt dat in de periode 2014 tot en met 2017 zich geen transacties hebben voorgedaan met tegenstrijdige belangen.

Uit de ter beschikking gestelde documentatie, waar onder notulen van vergaderingen, is gebleken dat de Raad van Commissarissen ruim voldoende aandacht heeft gegeven aan het onderwerp Governance en zich ook tijdig laat bijstaan door externe deskundigen over wijzigingen in de code.

Ook tijdens het interview met de voltallige Raad van Commissarissen is het belang van (aandacht voor) het naleven van de Governancecode bevestigd.

5.4 Externe legitimering en verantwoording

5.4.1 Externe legitimatie

8

In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie voldoet aan de eisen van externe legitimatie conform de Governancecode (V.1) en de Overlegwet. De visitatiecommissie constateert dat wordt voldaan aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de uitgebreide wijze waarop Woonwijze de belanghebbenden betreft en het grote aantal belanghebbenden waarmee Woonwijze samenwerkt gebaseerd op een duidelijke visie.

Woonwijze heeft een duidelijk beeld van wie haar belanghebbenden zijn en heeft ook een goede visie over de wijze waarop deze bij haar beleid worden betrokken. Hierbij is het motto "Samen het verschil maken". De visitatiecommissie onderschrijft het belang van het gezamenlijk oppakken van de volkshuisvestelijke en maatschappelijke thema's en is van mening dat Woonwijze hier een goede en actieve rol in vervult. Het grote aantal belanghebbenden dat Woonwijze heeft uitgenodigd deel te nemen aan de maatschappelijke visitatie onderstreep dit. Uit de gesprekken met de belanghebbenden blijkt bovendien dat deze over het algemeen zeer tevreden zijn over de wijze waarop Woonwijze met hen samenwerkt en hen betreft bij het beleid. Naast reguliere gesprekken zijn veel belanghebbenden actief benaderd om hen bij het proces te betrekken. Het doel was input bij de belanghebbenden te verzamelen en deze mee te nemen in het nieuwe ondernemingsplan. Woonwijze heeft hiertoe ook diverse terugkoppelmomenten gegeven van hetgeen zij voor zich zelf als taak ziet en wat de input van de belanghebbenden daarin betekent.

De visitatiecommissie heeft aan de hand van de verstrekte documentatie en het interview met de Raad van Commissarissen vastgesteld dat de RvC toeziet op het bestuur van Woonwijze en let op de belangen van belanghebbenden, waaronder ook de werknemers van Woonwijze. In dit kader spreekt de RvC zelf jaarlijks met de personeelsvertegenwoordiging (PAV). Daarnaast is er in 2017 meerdere malen constructief overleg geweest met de huurdersbelangenvereniging (HBV), onder andere in het kader van de totstandkoming van de prestatieafspraken. De RvC heeft zowel met de HBV als met de PAV meerdere malen gesproken over de schorsing en het vertrek van de directeur-bestuurder. De visitatiecommissie heeft door middel van het interview met de HBV vastgesteld dat de gesprekken met de RvC constructief zijn en worden gewaardeerd.

De RvC geeft in het interview aan blij te zijn met de hoge waardering die de belanghebbenden aan Woonwijze geven. Er wordt echter ook aangegeven dat op dit onderdeel een duidelijke ontwikkeling is geweest. De relatie met de gemeente en andere belanghebbenden is nu aanzienlijk beter dan een aantal jaar geleden. De verbeterde verstandhouding heeft ook duidelijk gevolgen voor de maatschappelijke prestaties. De achterstand die was ontstaan bij het huisvesten van vergunninghouders is gedeeltelijk opgelost en er wordt door de betrokken partijen constructief meegedacht over locaties waar Woonwijze extra woningen kan bouwen.

De leden van de RvC nemen ook deel aan door maatschappelijke partners georganiseerde bijeenkomsten. Zo heeft bijvoorbeeld een ruime afvaardiging van de RvC deelgenomen aan de door de Huurders Belangenvereniging georganiseerde Proeverijen.

5.4.2 Openbare verantwoording

7

In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de gerealiseerde prestaties staan vermeld in een openbare publicatie, waarbij ook belangrijke afwijkingen worden toegelegd. De visitatiecommissie constateert dat wordt voldaan aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de uitgebreide wijze van verantwoording passend bij de verschillende doelgroepen.

De openbare verantwoording over de maatschappelijke prestaties gebeurt in de eerste plaats via het jaarverslag. Daarnaast publiceert Woonwijze op haar website diverse documenten waarin ingegaan wordt op of uitleg gegeven wordt over haar prestatie. Op de website zijn bijvoorbeeld de jaarverslagen, het ondernemingsplan, het visitatierapport, prestatieafspraken en een Woonjournaal te vinden.

Onder het kopje 'Woon en leefomgeving' licht Woonwijze een groot aantal projecten en activiteiten toe. Hierbij wordt goed een relatie gelegd met de maatschappelijke doelstellingen en de inzet van Woonwijze.

Onder het hoofdje 'Prettig wonen' heeft Woonwijze ook diverse initiatieven toegelicht. Dit betreffen initiatieven die voor alle bewoners gelden, of zaken waarvoor mensen in aanmerking kunnen komen. De visitatiecommissie vindt het ook positief dat belanghebbenden op de website worden uitgenodigd mee te praten voer het beleid van Woonwijze.

Daarnaast maakt Woonwijze gebruik van social media, waaronder Facebook om op een laagdrempelige wijze contact te onderhouden met huurders en huurders te informeren. Woonwijze geeft aan dat met name de interactie via Facebook heel goed verloopt.

5.5 Beoordeling

De onderstaande beoordeling is gebaseerd op het beoordelingsschema uit de 5.0 versie van de visitatiemethodiek. Ingevuld voor Woonwijze resulteert het volgende beeld.

Tabel 5.1 Presteren ten aanzien van Governance

Meetpunt		Cijfer		Weging	Eindcijfer	
Besturing	Plan			7	33%	7,3
	visie	7	7			
	vertaling doelen	7	7			
	Check		7			
	Act		7			
Intern Toezicht	Functioneren Raad			7,3	33%	
	samenstelling	7	7			
	rolopvatting	7	7			
	zelfreflectie	7	7			
	Toetsingskader		8			
	Naleving Governancecode		7			
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie		8	7,5	33%	
	Openbare verantwoording		7			

Bijlagen

Bijlage 1: Position Paper

Position paper Woonwijze

juli 2018

Inleiding

Een visitatie kijkt terug op vier jaar. Onze vorige visitatie vond plaats in 2014. De afgelopen vier jaar waren voor Woonwijze ingrijpend. De komst van de nieuwe Woningwet in 2015 bracht veel werk met zich mee. Maar ook is er intern veel veranderd en zijn we volop in beweging. Wat zeker niet veranderd is, de kern van ons bestaan. Sterker nog, ons bestaansrecht hebben we meer dan ooit omarmd en vertaald in een heldere visie. In dit position paper kijk ik graag even terug, sta stil bij het nu en werp een blik in de toekomst.

Woonwijze toen

In de vorige visitatie karakteriseerde de commissie ons als een 'professionele, actieve, energieke, eigenwijze, maatschappelijke doe-corporatie met een duidelijke focus op de primaire doelgroep. Een echte volkshuisvester'. De commissie zag ook een corporatie die stevig verankerd is in Vught en ontwikkelkansen buiten Vught ziet. 'Ze toont zich met name op maatschappelijk terrein ondernemend en initiatiefrijk'.

Als beleidsagenda gaf de commissie ons mee dat we onze ambities beter kunnen vertalen naar strategische en tactische doelen die zijn verbonden aan lokale maatschappelijke opgaven. Het tweede verbeterpunt betrof de relatie met de gemeente Vught. De commissie was van mening dat Woonwijze zich nog meer moet inspannen om de bestuurlijke verhouding met de gemeente Vught te herstellen.

De eerste aanbeveling van de commissie is vrijwel meteen opgepakt. Er kwam een duidelijke koppeling tussen de doelen uit het ondernemingsplan en de managementrapportage waardoor er meer inzicht kwam en een betere sturing mogelijk was. De relatie met de gemeente Vught bleef echter moeizaam verlopen.

2016 was een roerig jaar voor Woonwijze. We schrokken van het besluit van de Raad van Commissarissen (v.h. Raad van Toezicht) om over te gaan tot schorsing van de toenmalige directeur-bestuurder. We gebruikten deze onverwachte gebeurtenis voor een heroriëntatie. Met als uitkomst een nieuw ondernemingsplan.

Woonwijze nu

Het maken van het nieuwe ondernemingsplan was een kans om koers te bepalen; richting te geven aan de organisatie en handvaten te creëren voor ons dagelijks werk. Het maken van dit plan deden we niet alleen. We gingen samen met onze huurders en overige belanghouders op zoek naar antwoorden op vragen over de rol en betekenis van een corporatie in een veranderende tijd. We geloven in een toekomst waarin het kleine weer meetelt en waarin duurzaamheid, eerlijkheid en menselijkheid meer dan ooit meespelen in ons werk. Waarin mensen in het zakelijke verkeer van vlees en bloed zijn, in plaats van een nummer. We kwamen tot de gedeelde conclusie dat onze toegevoegde waarde expliciet ligt in het huisvesten en daarbij ondersteunen van mensen die ons echt nodig hebben; mensen die voldoen aan de inkomensgrens en mensen die om andere redenen niet zelf in hun huisvesting kunnen voorzien. We vinden dat we deze toegevoegde waarde het beste kunnen laten zien in Vught. Hier kennen we de mensen, de buurten, de vraag en de manier van samen werken. We hebben dan ook besloten om ons qua investeringen uitsluitend te richten op Vught.

Het ondernemingsplan 'Samen het verschil maken' was medio 2017 gereed. Hierin stellen we ons zelf een heldere opdracht voor de komende jaren:

Met een duidelijke focus op Vught bieden we mensen die op ons zijn aangewezen een betaalbare, goed onderhouden en energiezuinige woning in een leefbare woonomgeving. We maken het verschil voor onze (toekomstige) huurders door te luisteren en samen te zoeken naar oplossingen.

We zijn er voor mensen die steun nodig hebben om een betaalbaar thuis mogelijk te maken. Ons vertrekpunt is dat mensen zelf verantwoordelijk zijn. We zijn een menselijke corporatie. Zo bezoeken we nieuwe huurders na een paar weken om te kijken of zij hun draai weten te vinden. Als dat nodig is bieden we hulp of schakelen we andere organisaties in. We behandelen anderen zoals we zelf behandeld willen worden.

De titel van het plan is niet zomaar gekozen. We geloven dat we samen het verschil kunnen maken voor onze bewoners, in hun wonen en leven. Daarom zetten we graag een extra stap en leveren we maatwerk waar nodig. Om dit te kunnen doen, maakten we financiële middelen vrij, 'verschilmiddelen'. Zo kunnen we nog sneller schakelen en experimenteren met maatwerk. Waar we straks lijnen in de uitgaven zien, komen we tot vernieuwd beleid.

We zijn al bezig om de wissel te maken van 'het automatisme van de regels' naar de 'leefwereld' van onze huurders. Daarbij onderkennen we dat er voor bewoners die hulp en steun nodig hebben individueel maatwerk nodig is. Dat is niet eenvoudig. Het betekent niet dat alles zo maar kan, het is geen 'u vraagt, wij draaien'. Nee is ook een antwoord en dat kunnen en willen we altijd uitleggen.

Het maken van de omslag naar maatwerk is lastig. Want, hoe lever je maatwerk zonder dat dit willekeurig wordt? Of, hoe leg je maatwerk goed uit? Een complexe maar mooie ontwikkelopgave.

Een absolute randvoorwaarde om het verschil te kunnen maken, is een solide basis. Financieel en organisatorisch. Het afgelopen anderhalf jaar hebben we hard gewerkt aan onze basis. De belangrijkste stappen die we hierin hebben gezet zijn:

- Het scherper formuleren van doelen en acties in ons ondernemingsplan;
- Het uitvoeren, opvolgen en monitoren van de voortgang van de uitvoering van de acties via organisatiebrede werkgroepen;
- Scherpere fasering en financiële verantwoording nieuwbouwprojecten;
- Woningwet-proof maken van de organisatie, opstellen van statuten en reglementen;
- Uitbreiding van de governancestructuur door te werken in commissies;
- Verbetering managementrapportages en financiële reglementen en statuten;
- Implementatie Algemene Verordening Gegevensbescherming;
- Herijken van het risicomanagementbeleid;
- Start organisatieontwikkeling.

Woonwijze in de toekomst

Het ondernemingsplan geeft ons richting en biedt houvast. Voor de komende jaren willen we dit vasthouden en verder doorzetten. Niet alles hoeft in een keer structureel. We merken dat experimenten kunnen helpen om verbeteringen aan te brengen zoals in te zetten op doorstroming met bijvoorbeeld tijdelijke huurcontracten.

We realiseren ons dat het verschil maken veel vraagt van onze organisatie. Ons doen en laten, onze processen, procedures en generieke beleid moeten herijkt worden in hun bijdrage aan een toegevoegde waarde voor bewoners. Hierbij beseffen we dat we niet alles in één keer kunnen en dat er niet voor alle problemen een kant en klare oplossing is. Inkomens en gezinssituaties veranderen vaker dan vroeger, noodzakelijke ondersteuning is vaak niet alleen tijdelijk nodig.

Doen wat nodig is en laten wat kan, vraagt om een organisatie met betrokken mensen, waar talenten goed tot hun recht komen. Dat vraagt om een organisatie waarin medewerkers verantwoordelijkheid nemen en hun hart kunnen laten spreken. We kijken hoe we met onze organisatiestructuur hier het beste vorm aan kunnen geven.

De komende jaren pakken we concreet de volgende onderwerpen op:

- Het werken aan een organisatiestructuur die ondersteunend is om samen het verschil te kunnen maken;
- Het verder vervolmaken van onze basis zodat we in control zijn en blijven in de brede zin van het woord;
- Het ontwikkelen van een stevig Management Team met een dienende leiderschapsstijl die uitgaat van vertrouwen en ruimte;
- Het versterken van de teams door ruimte te geven aan het persoonlijk leiderschap van onze collega's en het benutten en ontwikkelen van talent;
- Het kostenbewust zijn van de organisatie zodat we financieel gezond en zelfstandig kunnen blijven. We kiezen hierbij voor effectiviteit zonder dat dit ten koste gaat van onze kracht 'echt contact' en 'oog voor elkaar'. Liever *face/call/click* dan *click/call/face*;
- Het investeren in sterke netwerken en participatie van onze bewoners;
- Het behouden van wat goed gaat en het in gesprek gaan met de mensen om ons heen.

We hebben de afgelopen periode al veel slagen gemaakt. Er ligt een heldere koers. Hoewel we er nog niet zijn, zijn we absoluut op de goede weg. Daar ben ik van overtuigd. Het zal de komende jaren niet altijd makkelijk zijn, maar we hebben vertrouwen in de toekomst. Met de betrokkenheid en feedback van onze Huurders Belangenvereniging, de expertise van onze netwerkpartners, de behulpzaamheid van onze vrijwilligers, de constructieve houding van de gemeente Vught en de deskundigheid van onze Raad van Commissarissen kunnen we écht samen het verschil maken. Want daar staan we voor en daar gaan we voor!

Vught, juli 2018



Charlotte Beukeboom
directeur-bestuurder

Bijlage 2: Bestuurlijke reactie

Bestuurlijke reactie visitatierapport 2018

De beoordeling van onze maatschappelijke prestaties begint met de constatering dat Woonwijze 'met een sociaal hart midden in de Vughtse samenleving' staat. Dit slaat de spijker op zijn kop en vat kernachtig samen hoe onze belanghouders én de visitatiecommissie ons ziet. We hebben ons de afgelopen periode ontwikkeld tot een spin in het web in de Vughtse samenleving. We zoeken continu samenwerking en overleg met onze belanghouders. Dit wordt door ook zo ervaren. Ook zijn onze belanghebbenden unaniem positief over onze prestaties. De relatie en communicatie wordt als open en transparant ervaren en onze inzet in Vught wordt gewaardeerd. Dankbaar en trots zijn we na het lezen van het visitatierapport.

Dankbaar voor het feit dat zoveel belanghouders bereid zijn geweest om open en oprecht mee te werken en de vragen die de commissie stelde te beantwoorden. We zijn blij met de mooie cijfers die we ontvingen. Maar het woordelijke commentaar en de aanbevelingen zijn voor ons het meest waardevol. Want die aanbevelingen houden ons scherp en leren ons hoe het beter kan. Beter voor onze huurders en woningzoekenden. Want daar zijn we voor en daar zetten we ons iedere dag weer voor in. Trots zijn we vooral op het werk dat we verzetten met hart en ziel. Het feit dat dit gezien en gewaardeerd wordt, voelt als een kroon op ons werk.

De basis op orde

In ons ondernemingsplan schrijven we niet voor niets; om onze doelstellingen waar te kunnen maken, moet de basis – ons huishoudboekje – op orde zijn. De visitatiecommissie onderstreept dit. Door een gestructureerd financieel beleid is deze positie bereikt. De komende jaren willen we dit behouden en blijven hier alert op. Bij de basis op orde hoort voor ons ook goed, efficiënt en verantwoord ondernemingsbestuur. We hebben de afgelopen tijd dan ook veel aandacht besteed en hard gewerkt aan het essentiële bedrijfsonderdeel governance. Van een magere voldoende in het vorige visitatierapport scoren we inmiddels een ruime voldoende.

Leerpunten

We willen het verschil maken voor onze huurders en woningzoekenden. Daarom blijven we in beweging. Door altijd de ruimte voor verbetering op te zoeken. Dit ligt volgens dit rapport in het structureren van de samenwerking met belanghebbenden. We kunnen hier nog meer een centrale, verbindende rol in hebben. Maar verbetering is ook te behalen in de ogenschijnlijke details; het vriendelijk beantwoorden van een telefoontje, het blijven volgen van een hulpvraag die is uitgezet bij een maatschappelijke partner of het verder uitdiepen van samenwerkingen. Betaalbaarheid en beschikbaarheid van de woningen, inzet in wijken en buurten, aandacht voor acute noodgevallen en spoedzoekers blijven belangrijke aandachtspunten. Genoeg om op te pakken dus!

In beweging

In het visitatierapport hebben we met elkaar teruggekeken naar de afgelopen vier jaar. We hebben geleerd, geëvalueerd zodat we nu weer een stap vooruit kunnen gaan zetten en de zaken die we hierboven noemden op te gaan pakken.

Dat doen we op ons eigen ritme waarbij we ons laten inspireren door de muziek. Dit rapport zet de toon, raakt de juiste snaar en de woorden klinken ons als muziek in de oren. Net als wij wil muziek ook verbinden, mensen raken en vreugde geven. Want een dak boven je hoofd is de basis voor iedereen maar, zo vinden wij, het leven mag ook leuk zijn. In een goed onderhouden, duurzaam thuis. In een fijne wijk, waar plekken zijn waar je anderen kunt ontmoeten, waar je mee kunt doen. Samen met onze belanghouders blijven we ons hiervoor inzetten. En ook dat mag leuk zijn! Van vinken naar vonken zodat we het verschil samen kunnen blijven maken.

Dank aan de visitatiecommissie voor de hele fijne samenwerking. Of om in muziek termen te blijven, dank voor het orkestreren en componeren van dit prachtige stuk. Dank aan onze belanghouders voor de verschillende geluiden, de kritische noten en de mooie stemmen. Dank aan alle Woonwizgers voor het zorgen voor de juiste beat, iedere dag weer. Samen maken we er een meesterstuk van. En wij? Wij gaan crescendo door!

Hartelijke groet,
Bestuur en Raad van Commissarissen Woonwijze

Bijlage 3: Geïnterviewde personen

Woonwijze

Naam	Functie
Mevrouw Beukeboom	Directeur-bestuurder
De heer Haarhuis	Voorzitter RvC
De heer Huibers	Lid RvC
De heer Krumm	Lid RvC
Mevrouw van Dedem	Lid RvC
Mevrouw Huskens	Lid RvC
Mevrouw Crutzen	Lid RvC
De heer Peels	Manager Back Office
De heer Vervoort	Manager Front Office
Mevrouw Jans Rat	Participatieadviseur
Mevrouw Potters	Communicatie specialist

Belanghebbenden

Naam	Belanghebbende / organisatie
Mevrouw Heijboer	Wethouder WMO en zorg, welzijn en gezondheid gemeente Vught
De heer Pennings	Wethouder Ruimtelijke ordening gemeente Vught
Mevrouw de Jonge	Senior beleidsmedewerker samenleving gemeente Vught
De heer Dikmans	Teamleider beheer openbare ruimte gemeente Vught
Mevrouw Zebregs	Beleidsmedewerker armoede gemeente Vught
Mevrouw Thijssen	Projectleider Grote Zeeheldenbuurt gemeente Vught
De heer Schulpen	Beleidsmedewerker duurzaamheid gemeente Vught
Mevrouw Dannenberg	Beleidsmedewerker vastgoed gemeente Vught
Mevrouw Joos	Lid HBV
Mevrouw van de Sande	Lid HBV
Mevrouw Jansen	Lid HBV
De heer van Ulden	Lid bewonersraad
Mevrouw Brouwer	Lid bewonersraad
Mevrouw Spierings	Lid bewonersraad en bewonerswerkgroep GZB
Mevrouw Reyneweld	Woonbegeleider bij Cello
Mevrouw van de Heuvel	Woonbegeleider bij Cello
Mevrouw Huinink	Coördinator kinderarmoede
Mevrouw Jobsen	Medewerker Wegwijs+ via MEE
De heer Van der Heijden	Manager Juvans, o.a. gemeente Vught
De heer van de Griendt	Directeur Visio Vlasborch
Mevrouw Klasen	Coördinator VluchtelingenWerk
De heer Hijink	Projectmedewerker statushouders gemeente Vught
Mevrouw van den Ende	Wegwijs+
Mevrouw Kolmans	Medewerker Welzijn Vught
De heer van de Berk	Contractbeheerder WOP, WSD
Mevrouw Blomjous-Landsman	Secretaris Stichting Leergeld
De heer Kok	Bestuur Seniorenbus Vught
Mevrouw Heessels	Voorzitter Ouderen Samen
De heer van der Vossen	Bestuurslid Vincentius
De heer Raes	Coördinator Buurtpreventie
Mevrouw Ariens	Voorzitter programmaraad De Rode Rik 2.0
Mevrouw van der Koelen	Directeur-bestuurder Vughterstede
De heer van Zinnicq Bergmann	Directeur-bestuurder Charlotte Elisabeth van Beuningen Stichting
Mevrouw Voss	Wijk GGD-er gemeente Vught
Mevrouw Pullen	Wijk GGD-er gemeente Vught
De heer de Rouw	Hoofd Wijkagent

Bijlage 4: Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaring

Onafhankelijkheidsverklaring Ecorys

Ecorys verklaart hierbij dat de visitatie van Woonwijze die toeziet op de periode 2014 tot en met 2017 en die is uitgevoerd in de periode september tot en met december in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden. Ecorys heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

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

Vught, 1 september 2018



Maarten Nieland

Principal consultant en coördinator maatschappelijke visitaties

Onafhankelijkheidsverklaring van de visitatiecommissie

Ondergetekenden, leden van de visitatiecommissie van:

Woonwijze

Visitatieperiode september tot en met december 2018

verklaren hierbij

- a) dat de maatschappelijke visitatie van bovengenoemde corporatie in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden
- b) geen relaties, privé noch zakelijk, te onderhouden met de corporatie en
- c) in de vier jaar voorafgaand aan de visitatie geen advies- en/of interim-opdrachten te hebben uitgevoerd op beleidsterreinen en deze in de komende twee jaar ook niet te zullen uitvoeren bij deze corporatie.

Naam en handtekening:

Maarten Nieland



Naam en handtekening:

Robert Kievit



Naam en handtekening:

Rixt Bos



Plaats:

Vught

Datum:

1 september 2018

Bijlage 5: Curricula Vitae van de visitatoren

Voorzitter

Maarten Nieland



Naam, titel:

M. Nieland (Maarten), drs., RA

Geboorteplaats en –datum:

Hilversum, 26 februari 1968

Huidige functie:

Principal Consultant

Onderwijs:

1994 – 1998 Postdoctoraal Registeraccountant, VU Amsterdam
1990 - 1994 Doctoraal Bedrijfseconomie, VU Amsterdam

Loopbaan:

Sinds april 2017 Principal Consultant Locatieontwikkeling Ecorys, voorzitter en projectleider
visitaties woningcorporaties
2012 – 2016 Senior Manager EY, branchegroep Woningcorporaties
2011 - 2011 Senior Manager Deloitte Real Estate
1994 - 2011 Principal Manager PwC

Profielchets:

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

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

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

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

Secretaris

Robert Kievit



Naam, titel:

R.H.A Kievit (Robert), Ir./MSc

Geboorteplaats en –datum:

Zwijndrecht, 30 september 1985

Huidige functie:

Consultant

Onderwijs:

2011 - 2013 Master Real Estate & Housing, Technische Universiteit Delft
2005 - 2011 Bachelor Bouwkunde, Technische Universiteit Delft
1998 - 2004 Vwo, Walburg College Zwijndrecht

Loopbaan:

Sinds 2015 Consultant Location Development, Ecorys
2014 - 2015 Vastgoedadviseur, PVM Rotterdam
2013 - 2014 Projectmedewerker Vastgoedbeheer, Portaal

Profielchets:

Robert is na zijn studie aan de Technische Universiteit Delft als projectmedewerker aan de slag gegaan bij woningcorporatie Portaal te Utrecht. Binnen Portaal is Robert actief geweest op de afdeling Vastgoedbeheer, alwaar hij zich onder andere heeft beziggehouden met de ontwikkeling van beleid. Na zijn overstap naar PVM Rotterdam is Robert zich gaan inzetten voor de ontwikkeling van risicomanagement binnen woningcorporaties. Robert is coauteur van het boek *Code Rood: Risicomanagement voor woningcorporaties*. Het boek is ontwikkeld in samenwerking met een achttal woningcorporaties. Daarnaast heeft hij gefunctioneerd als projectleider van verschillende projecten voor woningcorporaties en overheden.

Als consultant binnen Ecorys voert Robert verschillende advies- en onderzoeksopdrachten uit op het gebied van de woningmarkt en werklocaties (zowel kantoren als bedrijventerreinen), voor zowel publieke als private opdrachtgevers. Daarnaast is hij betrokken bij het uitvoeren van maatschappelijke visitaties. Op basis van zijn achtergrond in de volkshuisvesting en zijn bredere kennis van de woningmarkt levert hij een belangrijke bijdrage aan het doorgronden van woningcorporaties en de volkshuisvestelijke opgaven waar zij voor staan.

Kernwaarden waarover Robert beschikt zijn onder andere het functioneren als spin in het web/teamspeeler, het functioneren als (kritisch) klankbord, het samenbrengen van personen en het behouden van overzicht. Robert is zorgvuldig, verantwoordelijk, sociaalvaardig en kritisch.

Commissielid

Rixt Bos



Naam, titel, voorletters:

Bos, MSc, R.A.

Geboorteplaats en –datum:

Hengelo, 9 maart 1993

Huidige functie:

Consultant

Onderwijs:

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

Loopbaan:

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

Profielchets:

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

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

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

Bijlage 6: Bronnenlijst

Documenten – zo mogelijk over de afgelopen vier jaar	
Ambities en Presteren naar Opgaven	Position paper Jaarverslagen 2014 t/m 2017 Jaarplannen en begrotingen 2014 t/m 2017 Ondernemingsplan 2012-2016 Ondernemingsplan 2017-2021 Woonvisie Vught 2016
Presteren volgens Belanghebbenden (PvB)	Verslagen van overleg met belanghebbenden Onderzoeken naar klanttevredenheid Aedes Benchmark 2014 t/m 2017
Presteren naar Vermogen (PnV)	Publicaties CFV: de Continuïteitsbrief en de Solvabiliteitsbrief De Oordeelsbrief van de minister van BZK Corporatiebenchmarkcentrum (CBC): overzicht kengetallen en verloop daarin WSW: het Cijfermatig perspectief en de Uitslagbrief Jaarrekeningen en jaarverslag Managementletters accountant 2014 t/m 2017 Jaarplannen en begrotingen 2014 t/m 2017 Meerjarenbegroting Tertiale managementrapportages 2014 t/m 2017
Governance	Position paper Visie op toezicht en bestuur Toezicht- en oordeelsbrieven 2014 t/m 2017 Jaarplannen en begrotingen 2014 t/m 2017 Ondernemingsplan 2012-2016 Ondernemingsplan 2017-2021 Reglementen en statuten Woonwijze RvC besluitenlijsten en notulen 2014 t/m 2017 Verslagen zelfevaluatie RvC 2014 t/m 2017

Bijlage 7: Prestatietabel

Huisvesten van de primaire doelgroep

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Woningtoewijzing en doorstroming		7,2
<p>Passend toewijzen: Woningcorporaties zijn per 1 januari 2011 wettelijk verplicht minimaal 90% van de verhuringen van woningen met een huur beneden de maximale huur voor de huurtoeslag (€ 681,02 per maand) te doen aan huishoudens met een inkomen van maximaal € 34.229 per jaar.</p>	<p>Woonwijze heeft in 2014 en 2015 minimaal 90% van de woningen toegewezen aan huishoudens met een inkomen onder de €34.229:</p> <p>2014: 93,75% (JV 2014, p.32) 2015: 97,5% (JV 2015, p.39)</p>	8
<p>Passend toewijzen: Woningcorporaties wijzen per 1 januari 2016 tenminste 80% toe tot maximale inkomensgrens (2016: € 35.739). Daarnaast wijzen zij 10% toe aan huishoudens met een inkomen tussen € 35.739-€ 39.874 toe (2016). De resterende 10% is vrij toe te wijzen.</p>	<p>Woonwijze heeft in 2016 en 2017 minimaal 80% van de sociale huurwoningen toegewezen aan huishoudens met een inkomen onder de €35.739 (prijspeil 2016):</p> <p>2016: 93,8% (JV 2016, p.39) 2017: 92% (JV 2017, p.30)</p>	7
<p>Passend toewijzen: Woningcorporaties verhuren per 1 januari 2016 aan ten minste 95% van de huishoudens met potentieel recht op huurtoeslag woningen met een huurprijs tot en met de aftoppingsgrens. De resterende marge van 5% is bedoeld om woningcorporaties een beperkte ruimte te bieden om in uitzonderingssituaties toch een (iets) duurdere woning te kunnen toewijzen, bijvoorbeeld wanneer niet op korte termijn een kwalitatief passende woning met een meer betaalbare huurprijs beschikbaar is.</p>	<p>Woonwijze heeft in 2016 en 2017 de vrijgekomen woningen passend toegewezen:</p> <p>2016: 99,1% (JV 2016, p.39) 2017: 100% (JV 2017, p.31)</p>	7
<p>Er wordt onderzocht naar mogelijkheden voor Woonwijze om aan te sluiten bij het regionaal toewijzingssysteem (OP 2012-2016; OP 2017-2021, p.31).</p>	<p>In 2013 bleek dat de uitbouw van het automatiseringssysteem van Woonservice (Den Bosch) niet geschikt is voor de uitbreiding en wijzigingen die gevraagd worden voor een regionaal toewijzingssysteem. Daarop is besloten aansluiting bij Woonservice en daarmee regionale woonruimteverdeling voorlopig op een laag pitje te zetten voor Woonwijze. In 2014 is een initiatief ontstaan bij onder andere Sint Joseph in Boxtel om opnieuw tot een regionaal systeem te komen. Woonwijze volgt deze ontwikkeling maar participeert niet actief (JV 2014, p.34; JV 2015, p.41).</p> <p>Toch overweegt Woonwijze om aan te sluiten opnieuw. Woonwijze ziet een toenemende regionale samenwerking en uitwisseling op de woningmarkt. De extramuraliseringsopgave wordt ook regionaal opgepakt. Een andere overweging is dat Woonwijze ziet dat het de kansen voor woningzoekenden aanzienlijk kan</p>	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	<p>vergroten. Woonwijze vindt het daarom verstandig om de ontwikkelingen van één woonruimteverdeelsysteem voor de regio nauwlettend te volgen. Indien ze willen aansluiten dan kan dat formeel op 1-7-2019. Dit omdat in gemeente Den Bosch de huisvestingsverordening moet worden aangepast en vrij recent gemeente en huurdersorganisaties daartoe hebben besloten. Dit betekent dat komende maanden helderheid moet komen over de beleidsuitgangspunten en organisatie bij Woonservice Regionaal. Ze volgen dit nauwlettend via o.a. het Regionaal Directeurenoverleg (Toelichting Woonwijze).</p>	
<p>De gemeente zet in op het minimaal gelijk blijven van omvang van de sociale woningvoorraad voor de komende tien jaar, bij het maken van prestatieafspraken met Woonwijze. Het gaat om een totale voorraad van 3.000 sociale huurwoningen, maar specifiek ook om de woningen in het goedkoopste huursegment (tot € 418). Dit betekent dat Woonwijze de noodzakelijke verkopen en nieuwbouw meer in balans moet brengen de komende jaren (Woonvisie 2016, p.15).</p>	<p>Het woningbezit sociale huurwoningen van Woonwijze is in absolute zin afgenomen in de periode 2014-2017. Indien naar het totale bezit aan woningen gekeken wordt komt Woonwijze alleen in 2014 boven de 3.000 woningen uit.</p> <p>Woningvoorraad Woonwijze, verdeeld over de gemeente Vught, 's-Hertogenbosch en Oisterwijk:</p> <p>2014: 3.003 woningen, waarvan 2.885 woningen sociale huur (JV 2014, p.23) 2015: 2.983 woningen, waarvan 2.873 woningen sociale huur (JV 2015, p.30) 2016: 2.975 woningen, waarvan 2.854 woningen sociale huur (JV 2016, p.28) 2017: 2.954 woningen, waarvan 2.838 woningen sociale huur (JV 2017, p.24)</p>	7
<p>Woonwijze zet zich in voor de primaire doelgroep. Daarnaast zetten ze zich in om huishoudens met een middeninkomen te voorzien van passende huisvesting. Vrijwel alle huurwoningen van Woonwijze bevinden zich in het sociale huursegment, het aantal duurdere huurwoningen is gering. Om woningen aan te kunnen bieden aan huishoudens met een middeninkomen bekijkt Woonwijze of het haalbaar is om in de woningvoorraad (duurdere) huurwoningen te creëren (OP 2012-2016, p.15).</p>	<p>In de periode 2014-2017 is het goedkope woningbezit van Woonwijze toegenomen. Hiermee wordt voorzien in het behoud van bezit voor de primaire doelgroep.</p> <p>Wat betreft de duurdere huurwoningen is de voorraad van Woonwijze in de periode 2014-2017 afgenomen. Het is dus niet gelukt om genoeg woningen aan dit segment toe te voegen.</p> <p>Echter de voorraad is in deze periode ook nauwelijks uitgebreid, er deden zich geen mogelijkheden voor om woningen toe te voegen: noch sociaal, noch geliberaliseerd. Daarnaast heeft Woonwijze zich met het nieuwe ondernemingsplan heel duidelijk uitgesproken over deze doelgroep; Woonwijze richt zich uitsluitend op de sociale huur en niet meer op de middeninkomens (Toelichting Woonwijze).</p> <p>Uitsplitsing van het woningbezit van Woonwijze naar huurprijsklasse:</p>	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	<p>Goedkoop:</p> <p>2014: 438 woningen (JV 2014, p.23) 2015: 515 woningen (JV 2015, p.30) 2016: 534 woningen (JV 2016, p.29) 2017: 517 woningen (JV 2017, p.24)</p> <p>Betaalbaar:</p> <p>2014: 2.084 woningen (JV 2014, p.23) 2015: 2.053 woningen (JV 2015, p.30) 2016: 2.068 woningen (JV 2016, p.28) 2017: 2.077 woningen (JV 2017, p.24)</p> <p>Duur:</p> <p>2014: 363 woningen (JV 2014, p.23) 2015: 305 woningen (JV 2015, p.30) 2016: 252 woningen (JV 2016, p.28) 2017: 244 woningen (JV 2017, p.24)</p> <p>Geliberaliseerd:</p> <p>2014: 118 woningen (JV 2014, p.23) 2015: 110 woningen (JV 2015, p.30) 2016: 121 woningen (JV 2016, p.28) 2017: 116 woningen (JV 2017, p.24)</p>	
<p>Vanaf 2016 moeten meer kansen gecreëerd worden voor starters en jonge gezinnen in de bestaande voorraad en de programmering van nieuwbouw. Hiervoor worden concrete locaties aangeboden. De gemeente, Woonwijze en beleggers nemen het initiatief hiervoor (Woonvisie, 2016, p.27).</p>	<p>Er zijn geen locaties aangeboden door de gemeente om nieuwbouw voor starters en jonge gezinnen te realiseren. Wel zijn er 11 grondgebonden woningen door Woonwijze toegevoegd in de Grote Zeeheldenbuurt. In het programma van de totale herontwikkeling wordt ook ruimte geboden aan deze doelgroepen. Ook biedt Woonwijze sinds 2018 jongeren contracten aan, om op langere termijn scheefwonen tegen te gaan (Toelichting Woonwijze).</p>	7
<p>Er is een gebrek aan dynamiek op de woningmarkt van Vught, en een toenemende vraag naar sociale huurwoningen. De gemeente en Woonwijze zetten samen met andere woonpartners de komende jaren in op een breed pakket aan maatregelen om scheefwonen te verminderen en de doorstroming te bevorderen. Het gaat om een combinatie van vergroten van geschikt aanbod, tijdelijke huurcontracten en actief benaderen van huishoudens in sociale huurwoningen (Woonvisie 2016, p.27).</p> <p>Woonwijze wil zich inzetten om scheefwoners aan te pakken waar het scheefwonen het grootst is. Dit gaat in veel gevallen om huishoudens met een relatief hoog inkomen, die al lang in dezelfde woning wonen en die daardoor een relatief lage huur betalen (onder de</p>	<p>Woonwijze heeft middels het huurbeleid ingezet op doorstroming. Woonwijze heeft in de periode 2014-2017 inflatievolgende huurverhogingen doorgevoerd. Om scheefwonen aan te pakken waar het scheefwonen het grootst is, is alleen voor de hoogste inkomensgroepen een inkomensafhankelijke huurverhoging doorgevoerd:</p> <p>2014: inflatievolgend verhoogd met 2,5%. Bij inkomens hoger dan €43.602 is inkomensafhankelijke huurverhoging toegepast, de verhoging kwam neer op 6,5% (JV 2014).</p> <p>2015: inflatievolgend verhoogd met 1%. Bij inkomens hoger dan €43.786 is inkomensafhankelijke huurverhoging toegepast, de verhoging kwam neer op 5% (JV 2015, p.41).</p>	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>huurtoeslaggrens). Deze huishoudens krijgen een maximale huurverhoging (Woonvisie 2016, p.15). Tegelijkertijd streeft Woonwijze naar het toepassen van inflatievolgend huurbeleid, om de betaalbaarheid te waarborgen. Hierbij behoudt Woonwijze ruimte om unieke situaties uniek op te kunnen lossen (OP 2017-2021, p.29).</p> <p>Daarnaast experimenteert Woonwijze met tijdelijke huurcontracten bij jongerenwoningen om zo de doorstroom op gang te houden en scheefwonen tegen te gaan (OP 2017-2021, p.31).</p> <p>Woonwijze gaat ook een pilot starten waarin een seniorenmakelaar wordt ingezet, om de doorstroming van oudere mensen naar een voor hen geschikte woning bevorderen (OP 2017-2021, p.32).</p>	<p>2016: inflatievolgend verhoogd met 0,6%. Mogelijkheden bij inkomensafhankelijke huurverhoging zijn maximaal benut, tot de maximale streefhuur, behalve als de huur onder de aftoppingsgrens ligt, en de huurder op basis van inkomen meer zou moeten betalen (JV 2016, p.40). 2017: inflatievolgend verhoogd met 0,3%. Mogelijkheden bij inkomensafhankelijke huurverhoging zijn maximaal benut, tot de maximale streefhuur, behalve als de huur onder de aftoppingsgrens licht, en de huurder op basis van inkomen meer zou moeten betalen (JV 2017, p.32).</p> <p>Daarnaast is Woonwijze recent, in 2018, gestart met twee pilots; jongerencontracten en doorstroom (senioren). Jongerencontracten gelden tot een bepaalde leeftijd. In de doorstroom pilot wordt ingezet op reguliere doorstroom en wordt er een campagne gestart om senioren te bereiken. Concrete resultaten zijn nu nog niet zichtbaar en meetbaar (Toelichting Woonwijze).</p>	
<p>De verschillende partners binnen de gemeente Vught zoeken in 2016 concrete locaties voor passende huisvesting voor statushouders (Woonvisie 2016, p.27). In 2016 wordt ook verkend of er gemeentelijk vastgoed en ander bestaand vastgoed in Vught voor de huisvesting van statushouders kan worden ingezet (Woonvisie 2016, p.27).</p> <p>De gemeente Vught kende de volgende taakstelling in het huisvesten van statushouders (Toelichting Woonwijze):</p> <p>2014: 24 statushouders 2015: 45 statushouders 2016: 66 statushouders 2017: 36 statushouders</p>	<p>Woonwijze heeft in de periode 2014-2017 131 statushouders gehuisvest:</p> <p>2014: 19 statushouders (JV 2014, p.33) 2015: 52 statushouders, in 9 woningen en pand aan de Hertoglaan (JV 2015, p.41) 2016: 10 statushouders, in 4 woningen in Vught en 1 woning in Den Bosch (JV 2016, p.38) 2017: 50 statushouders, in 22 woningen in Vught en 1 woning in Den Bosch (JV 2017, p.30)</p> <p>Woonwijze heeft in 2015 een pand aan de Hertoglaan, dat leegstond voor herontwikkeling, verbouwd waardoor er 15 woningen zijn gerealiseerd waar statushouders konden worden gehuisvest (JV 2015, p.30; JV 2015, p.31). Sinds september 2015 wonen vijf gezinnen en zeven alleenstaande vergunninghouders in het woongebouw aan de Hertoglaan – Sasse van Ysselstraat. Voor hen een eerste huis en thuis in Vught en Nederland. Woonwijze vindt het belangrijk dat zij hun weg weten te vinden in hun woonomgeving, Vught en zich er ook thuis voelen. Woonwijze onderhoudt regelmatig contact door met bewoners thuis in gesprek te gaan. Woonwijze merkte daarbij bijvoorbeeld dat de fietsenberging te klein was voor het grote aantal fietsen. Twee handige aan Woonwijze verbonden vrijwilligers zijn aan de slag gegaan met het bouwen van een houten berging door Woonwijze gefaciliteerd. De bewoners ondersteunden dit door het schenken van een kopje koffie met een koekje (JV 2016, p. 25). De statushouders brachten daarnaast regelmatig een</p>	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	<p>bezoek aan het Handwerkkafé in de Rode Rik en de kerstlunch. Twee statushouders maakten Oosterse hapjes voor de lunch (JV 2015, p. 26).</p> <p>De aanpak van Woonwijze voor het huisvesten van statushouders is erop gericht dat de gemeente Vught, Woonwijze en Vluchtelingenwerk hand in hand optrekken en samen de nieuwkomers 'bij de hand nemen' om hen zo te helpen om zich thuis te gaan voelen. Nadat de woning is ingericht in samenwerking met Vluchtelingenwerk volgt na een week of 7 – 10 een gesprek met de bewoners, Vluchtelingenwerk, gemeente en Woonwijze. Samen wordt gekeken wat nodig en wenselijk is om de integratie te bevorderen en worden hierover afspraken gemaakt. De klantmanager is de regievoerder. Vluchtelingenwerk begeleidt nieuwe bewoners het eerste jaar, zowel maatschappelijk als met praktische vragen. Drie maanden voor afronding van dit traject volgt op initiatief van Vluchtelingenwerk een gesprek met alle betrokkenen. Samen wordt gekeken of het traject afgerond kan worden en welke vervolgstappen nodig/wenselijk zijn. Integratie begint met contact en het meedoen aan activiteiten. Om te verkennen wat hierin de wensen zijn, vond op 7 december 2017 een eerste brainstormsessie plaats samen met enkele bewoners, vrijwilligers taalcoaches, gemeente Vught en Welzijn Vught (JV 2017, p. 24).</p> <p>Woonwijze heeft een gebruiksovereenkomst afgesloten met Welzijn Vught voor het gebruik van een garage in de Van der Pollstraat. Welzijn Vught gebruikt deze voor het fietsproject dat ze voor nieuwkomers/vergunninghouders is gestart. Zo kan Woonwijze, binnen de mogelijkheden die de woningwet biedt, er aan bijdragen dat nieuwe Vughtse inwoners letterlijk en figuurlijk hun weg vinden in Vught (JV 2017).</p> <p>Woonwijze heeft de Buurtkamer beschikbaar gesteld voor Vluchtelingenwerk. Sinds 2016 maakt Vluchtelingenwerk gebruik van De Buurtkamer voor hun spreekuur en afspraken. Vluchtelingenwerk gaf aan graag dicht in de buurt van de bewoners te willen werken. Vandaar dat zij Woonwijze de vraag stelden of zij hiervoor de Buurtkamer kunnen gebruiken. Woonwijze, de bewoners en de bewonerswerkgroep reageerden hierop heel positief. Op 14 juli 2016 vierde Vluchtelingenwerk met alle betrokken bewoners en organisaties een kleurrijk en vrolijk openingsfeest (JV 2016, p. 24).</p>	

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	<p>Woonwijze heeft samen met woningcorporatie De Kleine Meijerij uit Rosmalen een incompany training 'Interculturele communicatie' georganiseerd. Woonwijze kreeg in 2016 steeds meer te maken met de instroom van vluchtelingen uit Syrië, Afghanistan, Eritrea en andere (onrustige) oorlogsgebieden.</p> <p>De culturele en religieuze bagage van deze vluchtelingen botst met ons westerse gedachtengoed. Hoe ga je daar als medewerker mee om? Waar loop je tegenaan? Bureau Veiligheid verzorgde in opdracht van ons de training 'Interculturele communicatie met vluchtelingen uit Syrië, Afghanistan en Eritrea' (JV 2016, p. 25).</p>	
Betaalbaarheid		7,3
<p>Woonstichting Woonwijze wil de huurprijs in verhouding brengen met de woonkwaliteit en kiest er daarom voor het huurbeleid meer marktconform te maken. Voor iedere woning geldt een maximaal redelijke huurprijs op basis van de woningwaardering (WWS). In 2012 vraagt Woonwijze aan haar huurders gemiddeld 56% van deze maximaal redelijke huur. Om de huuropbrengsten te verhogen, maakt Woonwijze bij mutatie gebruik van de ruimte (OP 2012-2016, p.13).</p>	<p>Woonwijze heeft tot en met 2014 ingezet op het verhogen van de huur naar 70% van de maximale redelijke huur, bij mutatie. Vanaf 2015 is dit in het kader van betaalbaarheid teruggebracht naar 60% van de maximaal redelijke huur (JV 2015, p.40).</p>	7
<p>Woonwijze neemt waar mogelijk en redelijk actie om energiekosten voor huurders te beperken (OP 2012-2016, p.17).</p>	<p>Woonwijze heeft in 2016 zonnepanelen op de daken van de Baarzenflats geplaatst om zo te voorzien in stroom voor de collectieve voorzieningen zoals lift en licht. Hierdoor is voor 189 woningen een verlaging van € 50 op de servicekosten gerealiseerd. In 2017 heeft Woonwijze op 8 verschillende locaties ook zonnepanelen geplaatst op collectieve complexen. Voor 67 woningen zijn ook hier de servicekosten voor de collectieve voorzieningen verlaagd met € 50.</p> <p>Op dit moment werkt Woonwijze aan een nieuwe visie op duurzaamheid. De inzet op duurzaamheid voorheen was zonder strategie. Woonwijze acht een strategie nodig, en heeft dit gecommuniceerd naar de huurders. Voor hen staat de verduurzaming vanuit Woonwijze op dit moment stil, dit is lastig (Toelichting Woonwijze).</p>	7
<p>Woonwijze geeft aan ook in de komende jaren op proactieve wijze om te gaan met huurachterstanden. Woonwijze zet, samen met partners, in op voorlichting en bewustwording over schulden om betalingsproblemen te voorkomen. Waar wenselijk probeert Woonwijze betalingsachterstand te voorkomen door aan huurders ondersteuning te bieden in budgetbeheer. Als er toch betalingsproblemen ontstaan,</p>	<p>Woonwijze heeft in 2014 de werkprocedure, rondom schulden, met onder andere de gemeente aangescherpt. 'Kortere lijnen, kortere doorlooptijden' is de doelstelling. Daarnaast is een start gemaakt met het inzetten van vrijwilligers op financieel gebied (JV 2014, p.35). De Wet op de privacy heeft e.e.a. echter bemoeilijkt. Daarom zal in 2017 weer gesproken worden om het proces werkbaarder te maken (JV 2016, p.41).</p>	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
worden die zo beperkt mogelijk gehouden door het intensiveren van de begeleiding of door het tijdig doorverwijzen naar schuldhulpverlening (OP 2012-2016, p.19; OP 2017-2021, p.29).	<p>Het aantal zittende huurders met een huurachterstand en het aantal ontruimingen is in de periode 2014-2016 afgenomen, waar in 2017 het aantal achterstanden wel ligt is toegenomen ten opzichte van 2016.</p> <p>Het aantal zittende huurders met huurachterstand: 2014: 177 huurders (JV 2014, p.35) 2015: 154 huurders (JV 2015, p.42) 2016: 133 huurders (JV 2016, p.41) 2017: 143 huurders (JV 2017, p.33)</p> <p>Het aantal ontruimingen op basis van huurachterstand: 2014: 3 woningen (JV 2014, p.35) 2015: 2 woningen (JV 2015, p.42) 2016: 1 woning (JV 2016, p.41) 2017: 0 woningen (JV 2017, p.33)</p> <p>De doelgroep statushouders blijft een groep die aandacht vraagt. Vooral bij het opstarten van hun leven in een nieuwe woning. Statushouders beginnen vaak al met een schuld aan de gemeente en een achterstand in betalingen van de vaste lasten doordat de uitkering pas laat op gang komt (JV 2017, p.33).</p>	
Gemiddelde beoordeling		7,2

Huisvesten van bijzondere doelgroepen

Opgaven	Prestaties	Cijfer
De gemeente, Woonwijze, Vugtersteden en Ouderen Samen nemen het initiatief om in te zetten op meer geschikte woningen voor senioren. Hierbij zetten ze ook in op het vergroten van het bewustzijn van eigenaren om de woning levensloopbestendig te maken (Woonvisie 2016, p.27). Aansluitend worden levensloopbestendige nieuwbouwwoningen geprogrammeerd nabij voorzieningen en op goed toegankelijke locaties (Woonvisie 2016, p.27),	<p>Als het gaat om het toevoegen van seniorenwoningen is in de herstructureringsopgave voor de Grote Zeeheldenbuurt een separaat programma voor huisvesting van senioren en het toevoegen van levensloopbestendige woningen opgenomen (Toelichting Woonwijze).</p> <p>Woonwijze werkt op dit moment aan het tot stand brengen van een programma voor senioren, zowel in vastgoed als in communicatie en doorstroming (Toelichting Woonwijze).</p>	7
In combinatie met de vraag naar woningen voor statushouders, wordt gekeken naar de vraag die op Vught af komt om woonurgente te faciliteren. Deze vraag wordt gemonitord en er wordt gekeken hoe er in de gemeente mee om moet worden gegaan (Woonvisie 2016, p.27).	<p>Woonwijze heeft in de periode 2014-2017 in totaal 43 urgente gehuisvest, op basis van zowel medische als sociale urgentie. Deze huisvesting is als volgt verdeeld over de jaren:</p> <p>2014: 10 personen sociaal (JV 2014, p.34) en 2 personen medisch (Toelichting Woonwijze)</p>	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Woonwijze richt zich uitsluitend op mensen die tot hun benoemde doelgroep behoren. Dit hebben ze ook zo aangegeven (Toelichting Woonwijze).	<p>2015: 8 personen sociaal en 2 personen medisch (Toelichting Woonwijze)</p> <p>2016: 10 personen sociaal en 1 persoon medisch (Toelichting Woonwijze)</p> <p>2017: 8 personen sociaal (JV 2017, p.35) en 2 personen medisch (Toelichting Woonwijze)</p> <p>Woonwijze geeft aan dat ze in het bod op de woonvisie 2018 en 2019 hebben aangegeven graag over het faciliteren van huisvesting van urgenten in gesprek te gaan, omdat ze zien dat deze vraag en daarbij behorende problematiek (o.a. scheefwonen) toeneemt. Bij de gemeente constateert Woonwijze nog geen urgentie/ daadkracht omtrent dit onderwerp (Toelichting Woonwijze).</p>	
Als het gaat om WMO aanpassingen bepaald de gemeente Vught wie er in aanmerking komt voor een WMO aanpassing, en Woonwijze zorgt vervolgens dat dit wordt uitgevoerd. Wanneer er woningen met aanpassingen vrij komen, wordt dit aan de gemeente gemeld (Toelichting Woonwijze).	<p>Woonwijze heeft woningaanpassingen doorgevoerd op basis van medische gronden (via gemeente), in overeenstemming met de uitvoeringsovereenkomst met gemeente:</p> <p>2014: 6 aanpassingen (JV 2014, p.28)</p> <p>2015: 14 aanpassingen (JV 2015, p.34)</p> <p>2016: 8 aanpassingen (JV 2016, p.33)</p> <p>2017: 19 aanpassingen (Toelichting Woonwijze)</p>	7
Gemiddelde beoordeling		7

Kwaliteit van woningen en woningbeheer

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Woningkwaliteit		7
Woonwijze kent geen opgave op het gebied van woningkwaliteit. Wel is het opgave om de huidige kwaliteit op peil te houden middels onderhoud.	<p>De woningen in bezit van Woonwijze zijn goed onderhouden, er is geen sprake van achterstallig onderhoud / slechte woonkwaliteit. Wel ligt er naar de toekomst toe een verduurzamingsopgave om in 2050 co2 neutraal te zijn. Dit wordt elders in de tabel getoetst.</p> <p>In het kader van onderhoud zijn er in De Baarzen in 2015 wel maatregelen getroffen tegen de gladheid op de galerijen. Daarnaast zijn er ook CV ketels vervangen (JV 2014, JV 2015, p.36). In 2016 zijn er ook vanuit het budget energiemaatregelen een project tot uitvoering gekomen en afgerond, waarbij zonnepanelen op de Baarzenflats geplaatst zijn (JV 2016, p.35). In 2017 zijn onder andere bij woningen in Woonoord Lunetten, woningen in Druivenkas en woningen aan de Wolfsmelkstraat badkamers, toiletten en keukens vervangen (JV 2017, p. 25).</p>	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Kwaliteit dienstverlening		7
<p>Woonwijze heeft in het ondernemingsplan 2017-2021 de ambitie gesteld om op het onderdeel huurdersoordeel een A te scoren in de Aedes-benchmark, wat maximale klanttevredenheid betekent (OP 2017-2021, p.26).</p>	<p>Woonwijze heeft, conform de ambitie opgenomen in het ondernemingsplan, op het onderdeel huurdersoordeel in 2017 een A-score behaald in de Aedes Benchmark. Op alle drie de subonderdelen scoorde Woonwijze in 2017 boven het landelijk gemiddelde.</p> <p>2014: C (Aedes Benchmark tabel 2014, p.6) 2015: A (Aedes Benchmark tabel 2015, p.6) 2016: B (Aedes Benchmark tabel 2016, p.6) 2017: A (Aedes Benchmark tabel 2017, Excel)</p> <p>Woonwijze heeft intern gestuurd op het belang van een hoge klanttevredenheid. Ook is hierover het gesprek aangegaan met de partner op het vlak van dagelijks onderhoud. Woonwijze is aan het kijken hoe ze toe kunnen werken naar continue klanttevredenheidsmetingen, en dat dit ingebakken wordt in de organisatie (Toelichting Woonwijze).</p>	7
Energie en duurzaamheid		8
<p>De woningvoorraad van Woonstichting Woonwijze heeft gemiddeld label B (1,2 – 1,4) in 2020 (Convenant Energiebesparing Huursector).</p> <p>Dit gaat Woonwijze bereiken door (OP 2017-2021, p.34):</p> <ul style="list-style-type: none"> • In de aanpak van vastgoed niet te beperken tot alleen het energievraagstuk. Woonwijze gaat ook kijken naar de toepassing van minder milieubelastende materialen en circulair bouwen. • Het integreren van duurzaam onderhoud in de meerjaren onderhoudsbegroting (MJOB) en in de basiskwaliteit van Woonwijze. • In het Strategisch Vastgoed Beleid de overgang naar een duurzaam woningbezit te verankeren. • Bij nieuwbouw (levensloopbestendige) woningen waar mogelijk energieneutraal of energieleverend op te leveren. De ambitie is om woningen op te leveren zonder gasaansluitingen. • In lijn met de Woonagenda van Aedes in 2018 een plan op te stellen hoe ze energieneutraliteit in 2050 kunnen bereiken (de routekaart voor CO2 neutraal woningbezit). Daaruit wordt ook afgeleid hoe ze tot gemiddeld label B komen in 2020. <p>Daarnaast heeft Woonwijze de Brabant Deal getekend in het kader van duurzaamheid, waarin 111 partijen aangeven zich in te zetten om voor 2018 minimaal 1.000</p>	<p>Woonwijze geeft aan op koers te liggen om in 2020 het bezit op gemiddeld label B uit te laten komen (JV 2014, p.31; JV 2015, p.38; JV 2016, p.36). In 2017 is met een gemiddelde energie-index van 1,49 gemiddeld label B bijna bereikt.</p> <p>2017: 1,49 (JV 2017, p.28)</p> <p>Om dit te bereiken heeft Woonwijze in de periode 2014-2017 de volgende activiteiten uitgevoerd:</p> <p>2014 (JV 2014, p.31):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestart met de uitvoering van de evaluatie van het passiefhuis project. • Aanzet gemaakt voor het Woonwijze Duurzaamheid beleidsplan. • Gestart project ZONwijze, waarbij aan een groep huurders een zonneboiler en een pv-systeem te huur aangeboden wordt. 450 aanbiedingen hebben samen ruim 120 systemen gehuurd. • Activiteiten van het Greenteam en het regionale overleg met andere corporaties zijn beëindigd. Het Greenteam heeft zijn taak intern volbracht, en het regionale overleg is onderdeel geworden van het regulier collegiaal overleg. <p>2015 (JV 2015, p.38):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Discussiebijeenkomsten met opdrachtnemers over aanbestedingsbeleid en duurzaamheid, om de visie van Woonwijze over te brengen op opdrachtnemers. 	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
nul-op-de-meter (NoM) woningen te realiseren (Brabantse Deal Nul-op-de-Meter, 2015). Afsproken is dat de afspraken uit de Brabant Deal nul-op-de-meter worden gemonitord (Woonvisie 2016, p.27).	<ul style="list-style-type: none"> • 8 appartementen passieffhuis zijn gerenoveerd, waarbij een hoogwaardige schilisolatie en luchtdicht gebouwd is. • Duurzaamheidsbeleid Woonstichting Woonwijze is vastgesteld. Met het tekenen van de Brabant Deal wordt laten zien dat de uitvoering van het beleid ook serieus opgepakt wordt. <p>2016 (JV 2016, p.35):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aan de Eschenstraat zijn 11 energiezuinige IQ woningen opgeleverd, voldeden net niet aan nul-op-de-meter (NoM) eisen. • Geparticipeerd in de pilot NoM-zorg, waarin woningen worden gesplitst en NoM worden gerenoveerd, met de gemeente, coalitie Toekomst Thuis en Platform31. Geconcludeerd dat de renovatie niet rendabel is op dit moment. • Pas op de plaats maken met NoM ambities en eerst kijken naar energetische en isolatie maatregelen in bezit. • 3 pv-systemen (426-panelen) geplaatst op de Baarzenflats. Hierdoor verlagen de servicekosten voor bewoners met €50 per jaar. <p>2017 (JV 2017, p.28):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bij nog 8 collectieve complexen zonnepanelen aangebracht, waardoor voor 67 woningen ook de servicekosten met €50 omlaag konden. • Gestart met het maken van plannen om in 2020 gemiddeld label B te hebben en in 2050 energieneutraal te zijn. Investerings worden op deze plannen gebaseerd. • Voor de herontwikkeling Grote Zeehelden Buurt, die in ontwikkeling is, is de ambitie om de wijk gasloos te maken. 	
Gemiddelde beoordeling		7,3

(Des)investeren in vastgoed

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Nieuwbouw		7
In de woonvisie van de gemeente Vught is opgenomen dat er een tekort is aan sociale huurwoningen. De Woonvisie geeft in het uitvoeringsprogramma geen volledige invulling van het geconstateerde tekort van 300 woningen aan. Op de korte en middellange termijn (t/m 2024) wordt voorzien in de nieuwbouw van 167 sociale woningen (JV 2017, p.24).	Woonwijze heeft in de periode 2014-2017 85 nieuwbouw huurwoningen opgeleverd, waarvan 74 woningen zijn opgeleverd voor 2016. De 50 woningen uit de woonvisie die op korte termijn gerealiseerd zouden worden zijn nog niet gerealiseerd. Toch zijn er in 2016 en 2017 wel gestart met onderzoek naar diverse initiatieven voor de nieuwbouw van 77 woningen.	7
Woonwijze gaat inzetten op de nieuwbouw van sociale huurwoningen. Het toevoegen van ten minste 50 nieuwbouwwoningen op korte termijn en nog eens 80 à	Woonwijze heeft nieuwbouw gerealiseerd: 2014: 70 woningen (JV 2014, p.23) 2015: 4 woningen (JV 2015, p.30)	

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>100 op korte/middellange termijn, draagt bij om te voorzien in het tekort aan goedkope sociale huurwoningen. Bij realisering van nieuwbouw wil Woonwijze graag met de gemeente in gesprek over het labelen van de woningen (Woonvisie 2016, p.15).</p> <p>Woonwijze geeft in het Ondernemingsplan 2017-2021 aan dat voor nieuwbouw geldt dat Woonwijze woningen ontwikkeld die voor meerdere doelgroepen geschikt zijn en daardoor toekomstbestendig zijn (OP 2017-2021, p.31).</p>	<p>2016: 11 woningen (JV 2016, p.28) 2017: 0 woningen (JV 2017, p.24)</p> <p>De woningen die in 2016 zijn gerealiseerd in fase I Grote Zeeheldenbuurt zijn prefab concepten nul-op-de-meter woningen.</p> <p>Op dit moment is er door Woonwijze nog geen bod op de Woonvisie gedaan. Woonwijze is in 2016 wel de initiatiefase gestart voor een aantal projecten die in de Woonvisie zijn opgenomen: Lakeview (30 appartementen), Molenven (14 appartementen, 4 woningen), De Wieken (20 woningen), Wilhelminasingel (9 appartementen) (JV 2016, p.30). In 2017 bleek uit onderzoek dat voor een aantal projecten (o.a. Molenven, Mariaplein en De Wieken) nog onvoldoende ontwikkelpotentieel aanwezig was (JV 2017, p.24).</p> <p>De herontwikkeling van de Grote Zeeheldenbuurt is in 2017 opnieuw opgezet, zonder fasering. Er komen 65 woningen bij het originele plan van Woonwijze, waardoor het aantal woningen in deze wijk neer komt op 152 woningen in totaal (JV 2017, p.24).</p> <p>Het verkrijgen van locaties in Vught voor nieuwbouw van sociale huurwoningen is lastig. De gemeente is van mening dat er geen woningen toegevoegd hoeven te worden, terwijl de wachtlijsten van Woonwijze sterk toenemen. Hierover is Woonwijze in gesprek met de gemeente (Toelichting Woonwijze).</p> <p>In het kader van de beschikbaarheid is Woonwijze eind 2017 met Vestia overeengekomen dat Woonwijze 65 woningen in het Stadhouderspark van Vestia overneemt. De overdracht is gepland in 2018 (JV 2017, p.24).</p>	
<p>Woonwijze werkt in de periode 2012-2016 mogelijkheden uit voor het aanbieden van woningen buiten het sociale huursegment (OP 2012-2016, p.16). In 2017 is opgenomen dat Woonwijze zich uitsluitend richt op het toevoegen van sociale huurwoningen (OP 2017-2021, p.31).</p>	<p>Woonwijze heeft in 2014 en 2015 35 nieuwboukoopwoningen opgeleverd. Deze zijn na oplevering verkocht. Na 2015 zijn, conform afspraken en regelgeving, geen koopwoningen meer gerealiseerd door Woonwijze.</p> <p>Woonwijze heeft nieuwboukoopwoningen gerealiseerd: 2014: 29 woningen (JV 2014, p.24) 2015: 6 woningen (JV 2015, p.30) 2016: 0 woningen 2017: 0 woningen</p>	7
Sloop		-

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Woonwijze kent geen sloop opgave.		
Verbetering bestaand woningbezit		7
Woonwijze volgt eigen beleid als het gaat om de verbetering van bestaand bezit.	<p>Het woningbezit van Woonwijze voldoet nagenoeg volledig aan een hoog kwaliteitsniveau. De afgelopen jaren is grootschalig geïnvesteerd om de woningen te laten voldoen aan de eisen van deze tijd (JV 2014, p.27; JV 2015, p.33; JV 2016, p.32).</p> <p>In de periode 2014 tot en met 2017 zijn in totaal 2.227 woningen aangepakt middels groot en planmatig onderhoud:</p> <p>2014: 481 woningen (JV 2014, p.30) 2015: 510 woningen (JV 2015, p.36) 2016: 764 woningen (JV 2016, p.35) 2017: 472 woningen (Toelichting Woonwijze)</p>	7
Maatschappelijk vastgoed		7
De gemeente en Woonwijze spreken af dat bij het in het algemeen belang onder de kostprijs ontwikkelen, aanbieden, beheeren en inzetten van maatschappelijk vastgoed elkaar niet beconcurreren maar wederzijdse belangen vroegtijdig afstemmen (Woonvisie 2016, p.38).	<p>De afstemming met de gemeente verloopt goed, zowel via ambtelijk en bestuurlijk niveau (Toelichting Woonwijze).</p> <p>Woonwijze heeft in 2015 en 2016 maatschappelijk vastgoed opgeleverd:</p> <p>2014: Geen 2015: Een praktijkruimte en een ontmoetingsruimte aan Vesterhof, twee praktijkruimten aan de Vlierstraat (JV 2015, p.30) 2016: Een brede school en kinderdagverblijf (JV 2016, p.28) 2017: Geen</p> <p>De ontmoetingsruimte aan Vesterhof is nog niet ingevuld. Er wordt op dit moment gekeken of er 2 sociale huurwoningen van gemaakt kunnen worden. Het gesprek met de gemeente hierover loopt op dit moment (Toelichting Woonwijze).</p>	7
Verkoop		7
<p>Woonwijze streeft ernaar om jaarlijks gemiddeld 25 woningen te verkopen. De woningen worden verkocht aan de zittende huurder of bij mutatie op de markt aangeboden. Wanneer de verkoop achterblijft bij de prognose onderneemt Woonwijze actie om een extra impuls te geven aan de verkoop. Het verkoopbeleid wordt na 100 verkopen geëvalueerd (OP 2012-2016, p.14).</p> <p>Woonwijze heeft een fors aantal huurwoningen aangewezen die ze op termijn willen verkopen (volgens</p>	<p>Woonwijze heeft in de periode 2014-2017 ieder jaar woningen verkocht. Het gaat om 21 tot 23 woningen per jaar. Voor 2017 is dit te verklaren doordat is besloten de verkoop van vrijkomende woningen te stoppen in het kader van beschikbaarheid, om de gemeente tegemoet te komen in de taakstelling voor statushouders.</p> <p>Woonwijze heeft woningen verkocht:</p> <p>2014: 22 woningen (JV 2014, p.23) 2015: 23 woningen (JV 2015, p.30) 2016: 21 woningen (JV 2016, p.28)</p>	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>de formule 'Kopen naar Wens'). Woonwijze gaat naast informeren ook proactief belangstellenden interesseren voor dit concept. In samenwerking met een financier (en eventueel makelaar) kunnen rekenvoorbeelden worden versterkt, zodat bewoners (op maat) een beter beeld krijgen van de financiële mogelijkheden en voordelen van het kopen van een woning (Woonvisie 2016, p.15).</p>	<p>2017: 21 woningen (JV 2017, p.24)</p> <p>Woonwijze heeft Woonwijze conform afspraak het Kopen naar Wens concept, waar mogelijk, actief ingezet. In deze constructie kan een huurwoning gekocht worden met een uitgestelde betaling, die afhankelijk van inkomen maximaal 50% is. Huurders krijgen daarbij voorrang op andere woningzoekenden. De uitgestelde betaling dient voldaan te worden zodra de woning weer verkocht wordt (JV 2014, p.26; JV 2015, p.32; JV 2016, p.30; JV 2017, p.25).</p> <p>In de loop van 2017 is besloten niet langer vrijkomende woningen te verkopen, gezien de opgave met betrekking tot statushouders en olopende wachtlijsten (JV 2017, p.25).</p>	
Gemiddelde beoordeling		7

Kwaliteit van wijken en buurten

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>Onderzoek leert dat achter de behoefte om langer zelfstandig te blijven wonen vaak ook een grote mate van eenzaamheid onder bewoners schuil gaat. Woonwijze wil deze eenzaamheid, waar ze kunnen, doorbreken (OP 2012-2016, p.19).</p> <p>Woonwijze zet zich, onder andere, in dit kader in voor ontmoetingsruimten met daarbij de ambities (OP 2017-2021, p.37):</p> <ul style="list-style-type: none"> • In stand houden bestaande ontmoetingsvoorzieningen; • Nieuwe mogelijkheden tot ontmoeten mogelijk maken; daar waar behoefte of aanleiding is in buurten of woongebouwen waar we als woningcorporatie actief zijn; • We faciliteren ontmoeten waarbij het '(mede-) eigenaarschap' bij bewoners en samenwerkingspartners een vereiste is. 	<p>Woonwijze faciliteert en/of beheert in verschillende complexen en buurten ontmoetingsruimten voor ouderen, maar ook jongeren. Voorbeelden zijn huis van de wijk Rode Rik 2.0, de huiskamer aan de Helvoirtseweg, de ontmoetingsruimte in de Molenstraat.</p> <p>Initiatieven zoals De Rode Rik 2.0, een wijkaccommodatie die Woonwijze samen met (maatschappelijke) partners, bewoners uit de wijk en met hulp van de gemeente Vught geopend heeft, dragen bij aan het tegengaan van vereenzaming. Woonwijze is sterk vertegenwoordigd in de verschillende commissies die invulling geven aan De Rode Rik 2.0. Vanuit deze vertegenwoordiging worden activiteiten ontplooid voor en door bewoners waardoor een maximale dialoog ontstaat en mensen hun woning uit gaan om onder de mensen te komen (OP 2012-2016, p.19).</p> <p>Woonwijze heeft huisbezoeken afgelegd onder oudere, alleenstaande huurders in de Baarzenflats. De drie Baarzenflats bieden huisvesting aan 180 bewoners van 55 jaar en ouder. Veel bewoners hebben een hogere leeftijd en wonen er alleen. Voor het contact en de ontmoetingen kunnen zijn terecht in De Rode Rik, het Huis van de Wijk. Tijdens de huisbezoeken vroeg Woonwijze bewoners hoe het wonen hen bevalt, hoe het sociaal netwerk eruit ziet, wat de dagbesteding is en of</p>	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	<p>er hulpvragen zijn. Daarnaast informeerde Woonwijze naar wensen en behoeften voor activiteiten in de Rode Rik (JV 2015, p. 25).</p> <p>Woonwijze heeft in samenwerking met bewoners een buurtlunch georganiseerd. Vanuit de persoonlijke contacten met bewoners in de Gildehof ontving Woonwijze signalen dat er weinig contact was met buurtgenoten, terwijl bewoners aangaven dit wel te willen. Voor Woonwijze reden genoeg om bij bewoners na te gaan wat hun wensen, behoeften en ideeën zijn. Enkele bewoners gaven aan graag mee te willen denken en helpen met het opzetten van een buurtactiviteit. In samenwerking is een buurtlunch gehouden (JV 2016, p. 26).</p> <p>Woonwijze is betrokken geweest bij de burendag in de buurten Zonneheuvel en de Vughtse. Enkele betrokken bewoners – die tevens wijkondersteuner zijn- namen hiervoor het voortouw. Deze burendag bracht in beide buurten veel mensen met elkaar in contact. Woonwijze was van de partij, het is een mooie en natuurlijke manier om met veel bewoners contact te maken.</p> <p>Woonwijze heeft deelgenomen aan buurtwandelingen. In de buurten Zonneheuvel en Repelweg . Op initiatief van de wijkondersteuners met bewoners en de gemeente is een dergelijke wandeling gemaakt. Hier werden ook de aandachtspunten genoteerd en opgepakt. Bewoners uit de wijk werden geïnformeerd door een gezamenlijke nieuwsbrief.</p> <p>Woonwijze heeft meegedacht en bijgedragen aan een kerstconcert. Op initiatief van twee bewoners, lid van zangvereniging Cantare, is een kerstconcert georganiseerd voor bewoners van Woonwijze. Woonwijze heeft meegedacht bij het vormgeven van het concert en heeft eenmalig 1.000 euro bijgedragen (JV 2015, p. 30).</p> <p>Verder heeft Woonwijze jeu de boules baan Kempeshoeve aangeleverd. Vanaf 2016 werd door een groep bewoners zeer intensief gebruik gemaakt van de aangelegde jeu de boules baan. Het animo was zelfs zo groot dat verbreding van de aangelegde baan zeer welkom was. De betrokken bewoners hebben daarop contact gezocht met Woonwijze, waarop zij de vraag gezamenlijk voorlegden aan de gemeente. Deze werkte</p>	

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	<p>graag mee, de verbreding was snel gerealiseerd (JV 2017, p. 26).</p> <p>Daarnaast droeg Woonwijze tot en met 2016 bij aan het Oog voor Elkaar fonds. Woonwijze denkt en helpt mee als bewoners een activiteit willen organiseren. Daarnaast doet Woonwijze een bescheiden bijdrage als een buurtactiviteit de leefbaarheid van de buurt en het contact met buurtgenoten vergroot. Als voorwaarden hanteren we: de activiteit vindt in een van onze buurten plaats en bereikt zeker 10 buurtgenoten die woonachtig zijn op tenminste vijf woonadressen. Voorbeelden van activiteiten zijn een welkomstbloemetje voor nieuwe bewoners, een muzikaal optreden voor bewoners in Vught, de aanschaf van bloemenzaad voor een braakliggende terrein en de aanschaf van houten panelen die zijn beschilderd door bewoners voor verfraaiing van de gemeenschappelijke ruimten (JV 2017, p. 28).</p> <p>In de oordeelsbrief die Woonwijze in het najaar 2016 van de Inspectie Leefomgeving en transport heeft ontvangen werd aangegeven dat de bijdragen aan het Oog voor Elkaar-fonds niet langer zijn toegestaan. Een bijdrage aan fonds sloot niet aan bij het wettelijk kader dat de Woningwet weergeeft.</p> <p>Ook heeft Woonwijze tot en met 2016 activiteiten gesponsord. Met ingang van de nieuwe woningwet zijn lopende contracten met de eerste mogelijke opzegdatum opgezegd en zijn geen nieuwe sponsoractiviteiten meer aangegaan.</p> <p>Voorheen sponsorde Woonwijze onder andere het Vughts Museum, voetbalvereniging Zwaluw VFC, Beschermers Kamp Vught, IJsbaan Vught, Seniorenbus Vught en Avondvierdaagse Vught (JV2014/2015/2016).</p>	
<p>Woonwijze gaat proactief wijken en buurten in om beter op de hoogte te zijn en sneller te kunnen reageren op wat er speelt, en in het kader van zichtbaarheid en aanspreekbaarheid (OP 2012-2016, p.19; OP 2017-2021, p.37).</p>	<p>Woonwijze is steeds meer actief en zichtbaar in de buurten, en aanwezig bij initiatieven van bewoners en partners. Daarnaast neemt Woonwijze ook zelf meer initiatieven, op vraag/wens van bewoners. Zoals bij de vele buurtwandelingen om de aandachtspunten in de woonomgeving samen met gemeente en bewoners in kaart te brengen en op te pakken. Daarnaast voert Woonwijze intensiever overleg met de bewoners. Al deze momenten worden benut om actief in gesprek te gaan, te luisteren wat de wensen/behoefte zijn, en op te halen wat speelt (Toelichting Woonwijze).</p>	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	<p>Daarnaast is op initiatief van de gemeente Vught en Woonwijze is de Woon Omgevingsploeg (WOP) in het leven geroepen. De WOP biedt mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt de mogelijkheid om weer in het werkritme te komen en contacten te leggen. Een voorman stuurt en begeleidt de mensen van het WOP-team. Het team is inzetbaar voor plekken die niet door het reguliere Openbare Werken worden bijgehouden. Een andere doelstelling van de WOP is dat de teamleden contact maken met bewoners uit de verschillende wijken. De WOP wordt bijvoorbeeld ingezet bij opruim- en voortuindagen. Daarnaast verzorgt de WOP sinds 2016 de tuingereedschap uitleenservice. Ze brengt het gereedschap naar bewoners, geeft uitleg aan bewoners en maakt afspraken om de spullen na gebruik weer op te halen.</p>	
<p>Woonwijze gaat de komende jaren zorgen voor sterke netwerken met de maatschappelijke partners. Er worden heldere afspraken gemaakt over ieders rol binnen de samenwerking. Deze afspraken worden vast gelegd (OP 2017-2021, p.37).</p>	<p>Woonwijze zet zich sterk in voor de samenwerking met de gemeente en andere maatschappelijke partners. Aangegeven wordt dat deze samenwerking ook niet meer weg te denken is. Bijvoorbeeld onder meer op het gebied van schuldhulpverlening, de inzet van wijkteams, de inzet van wijk ggd-ers, de huisvesting van statushouders en initiatieven voor ouderen.</p> <p>Op basis van de gevoerde gesprekken met vele belanghebbenden wordt duidelijk dat Woonwijze zich in sterke mate inzet voor deze samenwerking en het netwerk, in het kader van de maatschappelijke opgaven. Op basis van deze benoemde inspanningen door Woonwijze om de samenwerkingen tot stand te brengen en te faciliteren, komt de visitatiecommissie op een beoordeling van een 8.</p> <p>Met de Woonwijze-voordeelpas willen Woonwijze bewoners iets extra's kunnen bieden. Een mooie samenwerking van Vughtse ondernemers voor Vughtse bewoners. Met twintig ondernemers heeft Woonwijze een overeenkomst afgesloten voor een periode van drie jaar, van 2016 – 2019. In de woningadvertenties vermeldt Woonwijze de deelnemers van Woonwijze-voordeelpas. Alle nieuwe bewoners ontvangen direct bij de aanvang van de huurovereenkomst hun voordeelpas (JV 2017, p. 27)</p>	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Woonwijze stimuleert onderhoud aan tuinen bij bezit van Woonwijze.	Woonwijze heeft onderhoud gepleegd aan de Kalverdam. De grote voortuinen bij het gebouw Kalverdam 2 t/m 24 maakten regelmatig een onverzorgde indruk. Woonwijze heeft gesprekken gevoerd met alle bewoners van de benedenwoningen, met het voorstel om de tuinen gezamenlijk op te ruimen en daarna opnieuw in te richten. Alle bewoners stemden in. De tuinen zijn in het voorjaar 2017 opnieuw ingericht door de tuinman van Woonwijze. De bewoners zijn de verplichting aangegaan om voortaan de tuinen bij te houden.	7
Woonwijze zet zich in om overlast zoveel mogelijk te voorkomen. Daarnaast wordt er vanuit de regio gewerkt aan een hennepconvenant. Dit wordt naar verwachting december 2018 door alle partijen getekend (Toelichting Woonwijze).	<p>Woonwijze zet zich in om overlast zoveel mogelijk te voorkomen. In dit kader kent Woonwijze een zeer intensieve samenwerking met wijk GGD'ers om in een vroeg stadium te kunnen acteren. Dit voorkomt ontruiming op basis van overlast en zorgt ervoor dat overlastzaken niet verder escaleren (Toelichting Woonwijze).</p> <p>Woonwijze heeft woningen ontruimd op basis van overlast:</p> <p>2014: 1 woning (JV 2014, p.35) 2015: 2 woningen (JV 2015, p.42) 2016: 0 woningen (JV 2016, p.41) 2017: 1 woning (JV 2017, p.33)</p> <p>Woonwijze heeft woningen ontruimd op basis van overige zaken:</p> <p>2014: 0 woningen 2015: 1 woning hennep en 1 woning oneigenlijke bewoning 9 (JV 2015, p.42) 2016: 1 woning hennep (JV 2016, p.41) 2017: n.b.</p>	7
Gemiddelde beoordeling		7,6

Over Ecorys

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

Ecorys voert een actief MVO-beleid en heeft een ISO14001-certificaat, de internationale standaard voor milieumanagementsystemen. Onze doelen op het gebied van duurzame bedrijfsvoering zijn vertaald in ons bedrijfsbeleid en in praktische maatregelen gericht op mensen, milieu en opbrengst. Zo gebruiken we 100% groene stroom, kopen we onze CO₂-uitstoot af, stimuleren we het ov-gebruik onder onze medewerkers, en printen we onze documenten op FSC- of PEFC-gecertificeerd papier. Door deze acties is onze CO₂-voetafdruk sinds 2007 met ca. 80% afgenomen.

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

ECORYS Nederland B.V.
Watermanweg 44
3067 GG Rotterdam

Postbus 4175
3006 AD Rotterdam
Nederland

T 010 453 88 00
F 010 453 07 68
E netherlands@ecorys.com
K.v.K. nr. 24316726

W www.ecorys.nl



Postbus 4175
3006 AD Rotterdam
Nederland

Watermanweg 44
3067 GG Rotterdam
Nederland

T 010 453 88 00
F 010 453 07 68
E netherlands@ecorys.com

W www.ecorys.nl

Sound analysis, inspiring ideas