

De Woonplaats presteert maatschappelijk ruim voldoende tot goed

Onderzoeksrapportage van de maatschappelijke visitatie
van De Woonplaats

drs. W. van Olst
drs. M. Nieland
M.H.P. van Wijk
E. Mujkanovic – Stocevic MSc
L.M. Klaassen MSc

2 maart 2016

Inhoud

Recensie	4
Integrale scorekaart	7
Grafisch overzicht uitkomsten visitatie	7
Samenvatting: De Woonplaats presteert maatschappelijk 'ruim voldoende tot goed'	10
Oordeel over maatschappelijk presteren van De Woonplaats is ruim voldoende	10
Inleiding	12
Vier perspectieven voor een objectief, onafhankelijk en deskundig oordeel	12
Aanpak	13
Opbouw van het rapport	14
1 Missie, visie en strategie van De Woonplaats	15
Visie en Missie	15
Speerpunten	15
Directie en toezicht	16
2 De Woonplaats presteert goed naar opgaven en ambities	17
Beschrijving van de opgaven	17
Toelichting methodiek en score toekenning	17
Eindoordeel presteren naar opgaven en ambities is 'goed'	19
Huisvesting van de primaire doelgroep scoort 'ruim voldoende'	20
Huisvesting bijzondere doelgroepen scoort 'ruim voldoende'	22
Kwaliteit woningen en woningbeheer scoort 'ruim voldoende'	25
(Des-)investeren in vastgoed scoort 'ruim voldoende'	27
Kwaliteit van wijken en buurten scoort 'goed'	30
3 De Woonplaats presteert volgens haar belanghebbenden maatschappelijk ruim voldoende.....	35
Aanpak oordeel belanghebbenden.....	35
Eindoordeel presteren volgens belanghebbenden is 'ruim voldoende'	35
Prestaties volgens belanghebbenden scoren 'ruim voldoende'	36
Huisvesting van de primaire doelgroep scoort 'ruim voldoende'	37
Huisvesting bijzondere doelgroepen scoort 'ruim voldoende'	39
Kwaliteit woningen en woningbeheer scoort 'ruim voldoende'	40
(Des-)investeren in vastgoed scoort 'ruim voldoende'	42
Kwaliteit van wijken en buurten scoort 'ruim voldoende'	43
Relatie en communicatie scoort 'ruim voldoende'	44
Invloed op beleid scoort 'ruim voldoende'	45
Beoordeling samenwerking	47
4 Presteren naar vermogen scoort ruim voldoende	49
Eindoordeel Presteren naar vermogen en continuïteit is 'ruim voldoende'	49
Financiële continuïteit scoort 'ruim voldoende'	50

	Doelmatigheid scoort 'onvoldoende'	52
	Vermogensinzet scoort 'goed'	53
5	Governance scoort ruim voldoende	56
	Eindoordeel Governance is 'ruim voldoende'	57
	Besturing scoort 'ruim voldoende'	57
	Intern toezicht scoort 'ruim voldoende'	60
	Externe legitimering en verantwoording scoort 'ruim voldoende'	66
A:	Onafhankelijkheidsverklaringen EY	68
B:	Onafhankelijkheidsverklaringen visitatoren	69
C:	CV's visitatoren	72
D:	Overzicht gebruikte brondocumenten	77
E:	Overzicht interne gesprekken	79
F:	Overzicht externe gesprekken	80
G:	Toetsing Opgaven.....	81
H:	Position paper woningcorporatie De Woonplaats.....	87
I:	Uitkomsten aanvullende vragen aan belanghebbenden over samenwerking	92
	Uitdragen missie en visie scoort 'ruim voldoende'	93
	Transparantie beleidskeuzes scoort 'ruim voldoende'	94
	Maken van prestatieafspraken scoort 'goed'	95
	Bereidheid tot het voeren van projectoverleg scoort 'ruim voldoende'	95
J:	Reactie De Woonplaats op uitkomsten visitatie.....	97

Recensie

Reflectie op het position paper

De Woonplaats is gevestigd in Enschede en richt zich met name op Enschede en de Achterhoek. De corporatie geeft aan dat dit gebied zich kenmerkt door nuchterheid en 'noaberschap'.

De visitatiecommissie ziet een gedegen corporatie die zeer zeker een nuchtere houding heeft van 'doe maar gewoon dan doe je al gek genoeg'. Dit blijkt uit het feit dat De Woonplaats gewoon goede prestaties neerzet en geen 'gekke dingen' doet. Het blijkt ook uit de houding ten opzichte van haar belanghebbenden. Deze bevestigen het beeld van een nuchtere no-nonsense corporatie. De Woonplaats geeft ook aan dat zij trots is op de prestaties en dat zij de drive heeft om zaken vernieuwend aan te pakken. Dit laatste herkent de visitatiecommissie in minder mate. Dit heeft te maken met het feit dat de corporatie zich af en toe nogal bescheiden opstelt. Ze is weliswaar trots op haar resultaten, maar schreeuwt dat niet van de daken. Een goed voorbeeld is de wijze waarop De Woonplaats belanghebbenden ruime invloed geeft op het beleid. Huurders worden bijvoorbeeld al bij de ontwerpfase van een project uitgenodigd om mee te denken over de opzet. Deze werkwijze leidt er toe dat De Woonplaats voorop loopt bij deze vorm van belanghebbendenmanagement. Dit wordt echter niet uitgestraald of gedeeld.

Naar het oordeel van de visitatiecommissie doet De Woonplaats er daarom goed aan zich nog meer te profileren door nog beter te laten zien wat zij bereikt heeft en wat zij van plan is te bereiken. Ook met betrekking tot haar performance op het gebied van innovatie ziet de visitatiecommissie dat de corporatie zich hierin aan het ontwikkelen is, alleen zoals het voorgaande al impliceert wordt dit door haar nuchterheid door de belanghebbenden minder goed opgemerkt.

In de position paper is De Woonplaats ook kritisch over zichzelf. Zo geeft de corporatie aan dat zij in het verleden niet altijd kritisch geweest is over haar interne organisatie en haar kostenstructuur en dat zij hiervan geleerd heeft. De corporatie heeft in de afgelopen jaren hard aan het verbeteren van de interne organisatie gewerkt en ook een kostenreductie gerealiseerd. Daarbij heeft zij meer ruimte voor eigen verantwoordelijkheid aan haar medewerkers gegeven.

De Woonplaats geeft ook aan dat zij in de afgelopen jaren focus heeft aangebracht in het gebied waar zij haar volkshuisvestelijke opdracht wil vervullen. De Woonplaats heeft met verschillende gemeenten daarom prestatieafspraken vastgelegd. Afspraken zijn over het algemeen niet allemaal SMART geformuleerd. De visitatiecommissie heeft wel geconstateerd dat de eigen doelstellingen van De Woonplaats goed in lijn zijn met de intenties van de afspraken.

De visitatiecommissie vindt dat de aandachtspunten van de vorige visitatie goed zijn opgepakt

Uit de vorige visitatie zijn een aantal concrete aandachtspunten naar voren gekomen voor De Woonplaats. De visitatiecommissie had geconcludeerd dat de structuur van de planning en control cyclus op zich goed was, maar dat de inhoudelijke samenhang van de verschillende documenten niet altijd helder was. Ook de doelstellingen waren niet SMART geformuleerd. De visitatiecommissie vond dat het hierdoor niet altijd goed inzichtelijk was welke prestaties door De Woonplaats zijn gerealiseerd.

Op het onderdeel Vermogen had de visitatiecommissie geconstateerd dat de bedrijfslasten van De Woonplaats relatief hoog waren. De netto bedrijfslasten waren in de voorgaande periode met 30% gestegen, de landelijke stijging was 20%. Ook de belanghebbenden waren niet op alle onderdelen tevreden over de wijze waarop de corporatie communiceerde. Met name als het ging om het contact met individuele huurders. Er waren ook opmerkingen gemaakt door de belanghebbenden dat de corporatie zich te bescheiden opstelde en niet altijd communiceert welke goede dingen zij doet.

Er was door sommige belanghebbenden een kloof tussen bestuur en medewerkers geconstateerd. Ook de ondernemende en innovatieve houding van het bestuur herkende men niet altijd in de medewerkers.

De visitatiecommissie ziet dat De Woonplaats de eerste belangrijke stappen heeft gezet om in het ondernemingsplan concrete en meetbare resultaten te formuleren. De ambities en doelen zijn dan ook veel ten opzichte van de vorige visitatieperiode veel SMART-er geformuleerd. De overige (formele) documenten uit de P&C cyclus die intern bij De Woonplaats worden gehanteerd, zoals financiële beleidsplannen, rapportages, jaarverslagen en de jaarstukken sluiten daarom nu beter aan op het jaarplan en de begroting. De visitatiecommissie vindt dat dit een goede ontwikkeling is, maar ziet tegelijkertijd kansen om hier nog beter invulling aan te geven.

De prestaties van De Woonplaats zijn op onderdelen verbeterd

Uit de visitatie over de periode 2011 tot en met 2014 blijkt dat De Woonplaats de positieve lijn heeft doorgetrokken. Zowel de kwantitatieve als kwalitatieve beoordeling laten zien dat maatregelen van De Woonplaats effect hebben gehad op de prestaties van De Woonplaats. De Woonplaats krijgt van de belanghebbenden daarom ook over het geheel genomen een positievere beoordeling dan voorheen. De visitatiecommissie vindt daarom dat De Woonplaats consistent is door de jaren heen.

De Woonplaats is een ambitieuze en ondernemende corporatie. Volgens de belanghebbenden is De Woonplaats er goed in geslaagd om haar ambities ook in daden om te zetten. Ondanks dat de afgelopen vier jaar de omstandigheden economisch gezien niet altijd gunstig zijn geweest, heeft De Woonplaats maatschappelijke prestaties gerealiseerd. Op alle fronten laat de corporatie zien dat zij inziet dat het nodig is om efficiënt en effectief om te gaan met de maatschappelijke middelen. Op deze wijze zorgt De Woonplaats ervoor dat zij ruimte creëert voor investeringen en activiteiten.

De Woonplaats heeft verschillende inspanningen verricht om haar organisatie verder te ontwikkelen en professionaliseren. Dit heeft geresulteerd in efficiencyverbetering waardoor De Woonplaats de komende jaren investeringen kan doen en toch de woningen betaalbaar kan houden. Een voorbeeld betreft vastgoedsturing. De Woonplaats is aan de slag gegaan om dit onderwerp transparant te maken en hier meer structuur in aan te brengen.

De belanghebbenden zijn over het algemeen tevreden over de prestaties en de relatie en communicatie met De Woonplaats. Wel stelt de commissie vast dat De Woonplaats met name op het gebied van communicatie nog inspanningen kan verrichten. De commissie ziet dat door de corporatie op dit onderdeel verschillende inspanningen verricht zijn, alleen in de ogen van de belanghebbenden kan De Woonplaats haar communicatie nog verder verbeteren door nog frequenter en uitgebreider te communiceren met haar belanghebbenden.

Voor het onderdeel vermogen stelt de visitatiecommissie vast dat de financiële positie van De Woonplaats iets beter is ten opzichte van de voorafgaande jaren. Met name de wijze waarop De Woonplaats haar vermogen inzet is een positieve ontwikkeling.

Op het onderdeel governance constateert de visitatiecommissie ook goede ontwikkelingen. De Woonplaats heeft de besturing van de organisatie op een hoger niveau georganiseerd. De Woonplaats heeft een duidelijke visie en ook haar beleid en financiële cyclus worden actief gebruikt. Door de hele organisatie heen, bij zowel het bestuur, het management als de RvC staat dit voorop. Daar waar nodig wordt de visie herzien en worden de plannen tijdig bijgesteld. De Woonplaats is goed in staat om haar maatschappelijke prestaties te monitoren. De visitatiecommissie komt tot de conclusie dat bij afwijkingen vroegtijdig bijgestuurd wordt. Ook het intern toezicht is op een zeer goed niveau. De RvC is actief bezig met de governance en de betrokkenheid van de raad geeft het beeld dat men in control is. De visitatiecommissie beoordeelt de governance als professioneel.

Verder ziet de visitatiecommissie dat De Woonplaats een daadkrachtige corporatie is en een corporatie die in de afgelopen jaren ondanks de economische omstandigheden voldoende lef heeft

gehad om in haar vastgoed te investeren. De visitatiecommissie ziet ook dat deze corporatie een maatschappelijke ondernemer is die zich voor de primaire doelgroep wil inzetten. De corporatie handelt daarbij vanuit de eigen mogelijkheden en zij heeft dan ook goed zicht op wat wel en niet kan. De Woonplaats heeft als doel in samenwerking met andere partijen het maximale te realiseren en richting deze partijen is zij helder in wat zij wil en kan. Ook heeft de corporatie heel goed zicht op de ontwikkelingen en wat de gevolgen zijn voor haar organisatie.

Aandachtspunten vanuit huidige visitatie kunnen de prestaties van De Woonplaats verbeteren

De visitatiecommissie constateert ook punten waar De Woonplaats mee aan de slag kan gaan. De Woonplaats doet er goed aan in de toekomst met een kritische blik naar de efficiency en effectiviteit van de gehele organisatie te blijven kijken.

De Woonplaats doet er goed aan in de kwartaalrapportages alle doelstellingen uit het tussenondernemingsplan te koppelen. Met name gaat het om de koppeling tussen de kpi's. De corporatie stuurt op kengetallen, welke ook in de stukken aanwezig zijn. Dit is de eerste stap, de tweede stap is nu verder concretiseren en de kpi's in de beleidscyclus terug laten komen, zodat nog beter gericht gestuurd kan worden. Door nog meer structuur, overzicht en inzicht wordt de beleidscyclus verbeterd. Daarbij is het van belang dat nog beter een relatie wordt gelegd tussen norm, realisatie, prognose en sturing.

De visitatiecommissie ziet dat De Woonplaats in de afgelopen jaren haar blik vooral intern had gericht. Dit is uiteindelijk ook ten goede gekomen aan de externe resultaten die er bereikt zijn. Nu is echter de tijd aangebroken dat de blik nog meer naar buiten kan worden gericht waarbij de bescheidenheid van de corporatie nog verder los gelaten mag worden. De Woonplaats is immers een corporatie die goede maatschappelijke prestaties neerzet en een goed positie heeft in het werkgebied. De visitatiecommissie is daarom van mening dat De Woonplaats er goed aan doet meerdere malen per jaar haar stakeholders uit te nodigen om uitleg te geven over wat zij in de afgelopen periode heeft gedaan en waar de corporatie naar toe wil. Met name enkele belanghebbenden in de Achterhoek hebben hier behoefte aan. Sommigen van hen ervaren namelijk dat De Woonplaats met name aandacht heeft voor haar woningbezit in Enschede en alles wat daaromheen speelt. Zij ervaren minder betrokkenheid bij de overige bezitsgemeenten.

Daarbij zou het verstandig zijn dat de corporatie ook voldoende tijd en aandacht besteedt aan het afleggen van bredere verantwoording. Dit kan door bijvoorbeeld meer transparantie in de investeringsagenda te geven en op basis hiervan samen met de partners naar afstemming te zoeken. Hiermee kunnen wellicht ook zorgen van belanghebbenden, zoals over het verkopen van woningen door De Woonplaats in de Achterhoek, worden weggenomen. Ook ziet de visitatiecommissie een aandachtspunt in het verder verbeteren van de transparantie in bereikte maatschappelijke prestaties, door ambities en opgaven nog meer in het jaarverslag en de kwartaalrapportages te verbinden met de behaalde prestaties.

Op het gebied van innovatie stelt de visitatiecommissie vast dat De Woonplaats nog meer kan laten zien wat zij in de afgelopen jaren bereikt heeft. Een voorbeeld hiervan is dat De Woonplaats bij nieuwbouw of herstructurering bewoners samenbrengt met de stedenbouwkundige. Op deze wijze kunnen de bewoners eigen ideeën inbrengen. Ook op het gebied van duurzaamheid doet de corporatie er goed aan om nog meer te laten zien aan de buitenwereld op welke wijze zij dit thema oppakt en wat de resultaten hiervan zijn.

Over het geheel gezien constateert de visitatiecommissie dat De Woonplaats goed aan de slag is gegaan met de aandachtspunten uit het vorige visitatierapport en als gevolg daarvan haar prestaties in de huidige visitatie op onderdelen heeft verbeterd. De commissie is daarnaast van mening dat De Woonplaats er goed aan doet om op de huidige ingeslagen weg verder te gaan en de bovenstaande genoemde aandachtspunten hierin mee te nemen.

Integrale scorekaart

Figuur 1 op de volgende pagina geeft een samenvattend overzicht van de scores van De Woonplaats. Figuur 2 toont een grafische samenvatting van de uitkomsten met een kleurcodering. Dit is een speciaal voor de visitatie door EY ontwikkeld model dat wij toevoegen aan het stelsel.

Grafisch overzicht uitkomsten visitatie

Het eindoordeel in figuur 1 is gevormd op basis van de meetschaal van de visitatiemethodiek 5.0. EY heeft als aanvulling op de methodiek een kleurcodering toegepast. Deze komt in het gehele rapport terug in de tabellen met oordelen. De kleurcode geeft middels de stoplichtmethode snel en direct inzicht in de goede en te verbeteren resultaten.

In tabel 1 is de relatie aangegeven tussen de kwalitatieve score, de kwantitatieve score (rapportcijfer) en de toegekende kleurcode. Rood wordt toegekend voor scores lager dan 5,0. Oranje wordt toegekend voor de scores van 5,0 tot en met 5,9. Groen wordt toegekend voor de scores vanaf 6,0 tot en met 7,0. Lichtblauw wordt toegekend bij scores van 7,1 tot en met 7,9. EY heeft er dus voor gekozen pas boven de 7,0 een afwijkende kleur te gebruiken. Hierdoor wordt makkelijk zichtbaar waar de corporatie boven de 7 scoort. De kleur donkerblauw wordt toegekend bij scores van 8,0 en hoger.

Tabel 1: toelichting gehanteerde oordelen en kleurcode

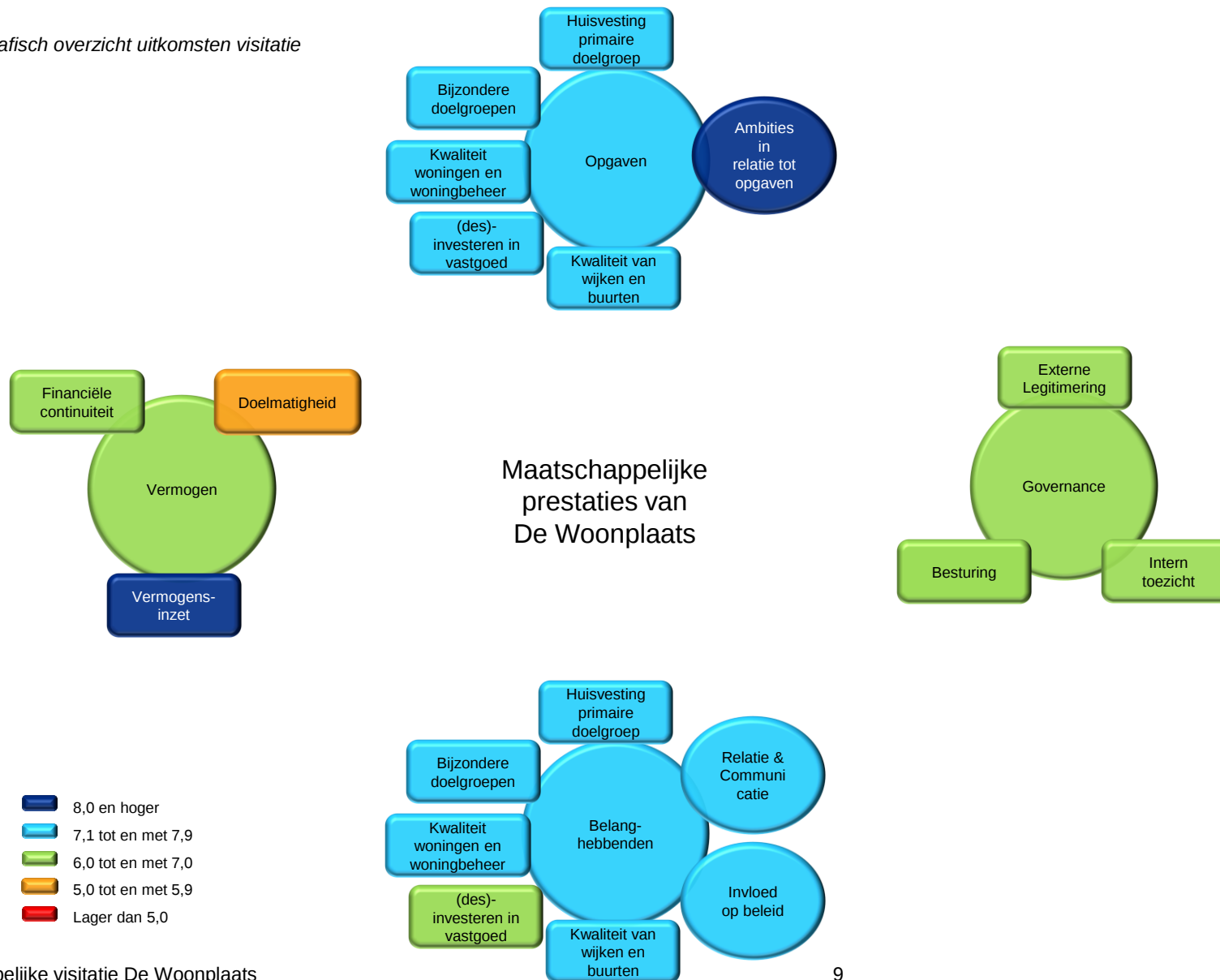
Kwantitatieve score (gelijk aan of hoger)	Score voor toekennen kleurcode
Lager dan 5,0	Rood
5,0 tot en met 5,9	Oranje
6,0 tot en met 7,0	Groen
7,1 tot en met 7,9	Lichtblauw
8,0 en hoger	Donkerblauw

Bron: EY, 2015

Figuur 1: integrale scorekaart

Perspectief	Beoordeling volgens meetschaal						Cijfer	Gemiddelde	Gewicht	Gewogen cijfer
Presteren naar Opgaven en Ambities	1	2	3	4	5	6				
Presteren in het licht van de opgaven	7,3	7,2	7,3	7,3	7,7		7,4		75%	7,6
Ambities in relatie tot de opgaven	8						8,0		25%	
Presteren volgens Belanghebbenden	1	2	3	4	5	6				
Prestaties	7,2	7,3	7,1	6,7	7,2		7,1		50%	7,1
Relatie en communicatie	7,1						7,1		25%	
Invloed op beleid	7,1						7,1		25%	
Presteren naar Vermogen										
Financiële Continuïteit							7		30%	6,8
Doelmatigheid							5		30%	
Vermogensinzet							8		40%	
Governance										
Besturing	Planning						6	6,7	33%	6,9
	Monitoring						7			
	Bijsturing						7			
Intern toezicht	Functioneren RvC						7,7	6,9	33%	
	Toetsingskader						7			
	Toepassing Governancecode						6			
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie						7	7,0	33%	
	Openbare verantwoording						7			

Figuur 2: grafisch overzicht uitkomsten visitatie





Samenvatting: De Woonplaats presteert maatschappelijk 'ruim voldoende tot goed'

EY Accountants LLP (hierna: EY) geeft vanuit een onafhankelijk en objectief perspectief een oordeel over de maatschappelijke prestaties van De Woonplaats over de periode 2011 tot en met 2014. In deze samenvatting presenteert EY haar belangrijkste conclusies.

Oordeel over maatschappelijk presteren van De Woonplaats is ruim voldoende

De volgende tabel bevat het eindoordeel over het maatschappelijk presteren van De Woonplaats. Het oordeel is gebaseerd op zowel de toetsing van EY als de mening van de belanghebbenden. In het visitatiestelsel 5.0 wordt geen gemiddeld eindcijfer gegeven voor het maatschappelijk presteren. Dit is een verandering ten opzichte van de voorgaande stelsels.

Tabel S-1: oordelen maatschappelijk presteren De Woonplaats

Prestatievelden maatschappelijke visitatiestelsel	Eindcijfer
Presteren naar opgaven en ambities	7,6
Presteren volgens belanghebbenden	7,1
Presteren naar vermogen	6,8
Governance	6,9

Bron: EY, 2015

In de eerste kolom staan de prestatievelden van de maatschappelijke visitatie. Verticaal zijn de onderdelen weergegeven waarop EY het maatschappelijk presteren van de corporatie heeft getoetst. De maatschappelijke visitatie geeft antwoord op de volgende vragen:

- Hoe presteert De Woonplaats in verhouding tot haar *opgaven en sluiten de ambities aan op de opgaven?*
- Hoe presteert De Woonplaats volgens de *belanghebbenden?*
- Hoe presteert De Woonplaats gelet op het beschikbare *vermogen?*
- Hoe presteert De Woonplaats op het gebied van *Governance?* In dit onderdeel wordt ook de besturing getoetst, waarbij planning, monitoring en bijsturing zijn onderzocht.

Hierna wordt per onderwerp ons oordeel kort toegelicht.

Presteren naar opgaven en ambities scoort 'goed'

EY heeft getoetst of De Woonplaats haar opgaven heeft gerealiseerd en of haar zelfstandig geformuleerde ambities aansluiten bij de opgaven. De score is een 7,6, het bijbehorende oordeel is 'goed'.



Over het algemeen realiseert De Woonplaats haar opgaven binnen de gestelde tijd en met de beoogde kwaliteit. Met name op het gebied van kwaliteit van wijken en buurten scoort de corporatie hoog met een 7,7. Hieruit blijkt dat De Woonplaats de leefbaarheid en het wijk- en buurtbeheer van belang acht en hier ook goed op inzet. De corporatie probeert de veiligheid en sociale cohesie in wijken in de gemeente Enschede te verbeteren en is zeer actief met het investeren in maatschappelijk vastgoed in (het centrum van) Aalten.

Presteren volgens belanghebbenden scoort 'ruim voldoende'

De belanghebbendengroepen waarderen de prestaties van De Woonplaats gemiddeld met een 7,1. De gemeenten zijn het meest tevreden over de prestaties van De Woonplaats. Zij waarderen de prestaties met een 7,3. De huurdersvertegenwoordiging waardeert de prestaties met een 7,0 en de overige belanghebbenden geven gemiddeld een 7,1. Haar inzet op het gebied van huisvesting van bijzondere doelgroepen en kwaliteit van wijken wordt door de belanghebbenden enorm gewaardeerd.

Er zijn uiteraard ook kanttekeningen. De interne communicatie naar de huurders, de gemeente en de overige belanghebbenden kan beter. De indruk bestaat dat intern niet altijd afstemming aanwezig is, waardoor de communicatie niet eenduidig richting alle belanghebbenden verloopt.

Presteren naar vermogen scoort 'ruim voldoende'

EY concludeert dat het eindoordeel op het onderdeel presteren naar vermogen en continuïteit 'ruim voldoende' is. Het bijbehorende cijfer is 6,8. De Woonplaats heeft een redelijk financiële positie waarbij continue aandacht wordt gevraagd voor de ontwikkeling van de rente met betrekking tot de afgesloten rentederivaten. De in 2013 ingezette reorganisatie zal in 2015 leiden tot een kostenbesparing waardoor een aantal ratio's verder zullen verbeteren.

Governance scoort 'ruim voldoende'

Op het onderdeel Governance scoort De Woonplaats 'ruim voldoende'. Het bijbehorende cijfer is 6,9. EY is van mening dat De Woonplaats een adequate Governance structuur heeft.

Aandachtspunt is het strategisch plan welke nog verder en concreter uitgewerkt moet worden en vervolgens ook beter vertaald moet worden naar de jaarplannen en de afdelingsplannen in concrete SMART geformuleerde doelstellingen.

De Woonplaats is al eerder gevisiteerd volgens het stelsel van de SVWN. Dit is in 2011 gebeurd. De vorige visitatieperiode besloeg de jaren 2007 tot en met 2010. Ditmaal heeft de visitatie de jaren 2011 tot en met 2014 beslagen. Bij de vorige visitatie was geconcludeerd dat De Woonplaats 'ruim voldoende' presteerde met een eindcijfer 7,0. In het huidige stelsel wordt geen gemiddeld eindcijfer toegekend, maar de onderdeelsscores variëren van 6,8 tot en met 7,6. Bij de voorgaande visitatie was sprake van een andere visitatiesystematiek waarbij de aard en wijze van beoordelen op onderdelen anders was. Om deze reden is afgezien van een gedetailleerde vergelijking met cijfers.



Inleiding

Woningcorporaties hebben maatschappelijk draagvlak nodig om effectief te kunnen opereren. Daarbij staat openheid over het functioneren en presteren van de organisatie voorop. Openheid vergroot het leervermogen van de corporatie en bevordert een goede maatschappelijke discussie. Een maatschappelijke visitatie is een uitstekend middel om de maatschappelijke prestaties van De Woonplaats open en transparant te maken.

Sinds 2006 hebben diverse instanties gezamenlijk gewerkt aan het ontwikkelen van een onafhankelijk, extern en gezaghebbend visitatiestelsel. Per 1 juli 2015 is de maatschappelijke visitatie een wettelijke verplichting geworden.

In 2009 is de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland (SVWN) opgericht. De SVWN heeft als doel een geobjectiveerd en onafhankelijk stelsel van visitaties voor Woningcorporaties te ontwikkelen, te beheren en te borgen. Onder toezicht van de SVWN wordt door het College van Deskundigen periodiek de actualiteit van het stelsel getoetst en bewaakt. Dit heeft de afgelopen jaren geleid tot een verdere aanscherping van de methodiek, resulterend in de Methodiek Maatschappelijke Visitatie versie 5.0 die per 1 april 2014 is ingevoerd.

De maatschappelijke visitatie bij De Woonplaats, die in deze rapportage wordt beschreven, geeft een (gestructureerde) beoordeling over het maatschappelijk presteren van de woningcorporatie. De maatschappelijke visitatie geeft de belanghebbenden daarin een expliciete rol, zodat ook inzicht wordt gegeven in het presteren volgens hun maatstaven. Bovendien geeft de visitatie informatie en verantwoording aan de belanghebbenden over het presteren van de corporatie. Dit bevordert de gewenste openheid in de sector.

EY benadrukt dat voor de maatschappelijke visitatie weliswaar financiële analyses zijn uitgevoerd om tot een eindoordeel te kunnen komen, maar dat ze voor het oordeel presteren naar vermogen *geen* accountantscontrole heeft toegepast op de aangeleverde cijfers en documenten.

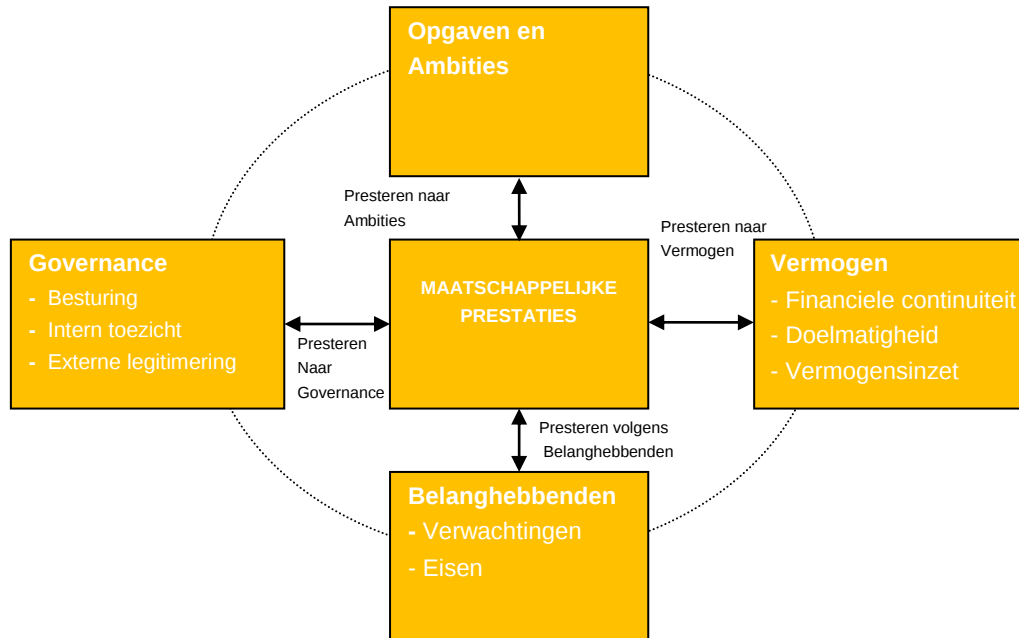
Vier perspectieven voor een objectief, onafhankelijk en deskundig oordeel

De onderwerpen van de visitatie zijn ingedeeld in vier perspectieven. Deze zijn:

- a presteren naar Opgaven en Ambities;
- b presteren volgens de Belanghebbenden;
- c presteren naar Vermogen;
- d presteren naar Governance.

De volgende figuur geeft dit weer.

Figuur I-1: conceptueel analysekader maatschappelijke visitatie



Bron: EY/ SVWN, 2014

Aanpak

EY heeft, op basis van brononderzoek, beschikbare informatie en documenten die door EY zijn opgevraagd bij De Woonplaats, een eerste verkenning gemaakt van de corporatie. Op basis van deze verkenning zijn verdiepende gesprekken gevoerd met leden van het management team, RvC en de ondernemingsraad.

Vervolgens heeft EY externe belanghebbenden geraadpleegd om inzicht te krijgen in hun verwachtingen en hun beoordeling van het maatschappelijk presteren van De Woonplaats. EY heeft daartoe met deze belanghebbenden een gesprek gevoerd. In bijlage F is een overzicht opgenomen van de partijen waarmee EY heeft gesproken in het kader van de maatschappelijke visitatie.

EY heeft met alle beschikbare gegevens een toetsingskader ontwikkeld waarin de maatschappelijke activiteiten én prestaties van De Woonplaats zijn opgenomen. Het toetsingskader is ook gekoppeld aan onafhankelijke normen en externe referentiekaders. Daardoor kunnen de normen die De Woonplaats zelf heeft gesteld en de normen van externe bronnen met elkaar worden vergeleken. Om een onafhankelijk, deskundig en objectief oordeel over het maatschappelijk presteren van De Woonplaats te geven zijn de volgende vragen beantwoord:

- Hoe presteert De Woonplaats in verhouding tot haar opgaven en sluiten haar ambities aan op de opgaven?
- Hoe presteert De Woonplaats volgens de belanghebbenden?
- Hoe presteert De Woonplaats gelet op het beschikbare vermogen?
- Hoe presteert De Woonplaats op het gebied van Governance?

EY heeft het visitatierapport eerst in concept opgeleverd en besproken met De Woonplaats. Daarna is het visitatierapport ter beoordeling voorgelegd aan de SVWN. De SVWN heeft getoetst



of de methodiek correct is toegepast en de oordelen transparant tot stand zijn gekomen. Het rapport is vervolgens definitief opgeleverd.

Opbouw van het rapport

Dit rapport is als volgt opgebouwd. Hoofdstuk 1 beschrijft de missie, visie en strategie van De Woonplaats zodat de lezer een goed beeld krijgt van de corporatie en wat deze wil bereiken. Hoofdstuk 2 beschrijft de opgaven van De Woonplaats en de mate waarin De Woonplaats deze heeft gerealiseerd. In dit hoofdstuk wordt ook ingegaan op de zelfstandig door De Woonplaats geformuleerde ambities en in welke mate deze aansluiten op de opgaven. Hoofdstuk 3 vergelijkt enerzijds de prestaties en anderzijds de verwachtingen en oordelen van belanghebbenden. Hoofdstuk 4 geeft een oordeel over het presteren naar vermogen. Hoofdstuk 5 bevat het oordeel over Governance.

EY hecht zeer aan het onafhankelijkheidsbeginsel van de maatschappelijke visitatie. Daarom voert EY geen visitatie uit bij haar accountantsklanten of bij klanten waarmee in de afgelopen twee jaar door EY een zakelijke relatie heeft bestaan.

In bijlage A en B zijn onafhankelijkheidsverklaringen opgenomen. In bijlage C zijn de Cv's van de visitatoren opgenomen. Bijlage D bevat een overzicht van de brondocumenten die De Woonplaats ter beschikking heeft gesteld aan EY voor het vormen van een oordeel over het maatschappelijk presteren van De Woonplaats. Bijlage E bevat een overzicht van de interne vertegenwoordigers die ten behoeve van de maatschappelijke visitatie zijn geïnterviewd. In bijlage F is een overzicht opgenomen van de betrokken externe belanghebbenden en hun relatie met De Woonplaats. Bijlage G bevat de detailuitkomsten van de door EY uitgevoerde toetsing bij Presteren naar Opgaven. Bijlage H bevat de door De Woonplaats geschreven position paper. Bijlage I bevat de uitkomsten van de aanvullende vragen die EY aan de belanghebbenden heeft gesteld over de samenwerking met De Woonplaats. In Bijlage J is de reactie van De Woonplaats op de uitkomsten van de visitatie opgenomen.



1 Missie, visie en strategie van De Woonplaats

In dit hoofdstuk wordt kort ingegaan op de achtergrond van De Woonplaats. Waar is de corporatie actief en hoe is het bezit samengesteld? Verder wordt ingegaan op de missie en visie van de corporatie om vervolgens te kunnen beschrijven via welke weg men dit wil gaan realiseren. Ten slotte wordt in dit hoofdstuk in het kort de Governancestructuur van De Woonplaats belicht.

De Woonplaats is één van de grotere sociale verhuurders in Twente en de Achterhoek. Binnen deze regio's heeft De Woonplaats bezit in de gemeente Enschede, Winterswijk, Aalten en Oost Gelre. Daarnaast heeft De Woonplaats ook in beperkte mate landelijk verspreid woningbezit. Het bezit omvat anno 2015 ongeveer 17.500 verhuureenheden, waarvan 15.500 woningen. De kernwaarden van De Woonplaats zijn goed wonen, midden in de maatschappij en innovatief. Het motto is 'De Woonplaats. Alle ruimte!'.

Visie en Missie

De visie van De Woonplaats is dat goed wonen niet alleen een goede woning betreft, maar ook een goede woon- en leefomgeving. Daarom zet zij zich ook in als het gaat om maatschappelijk vastgoed en leefbaarheid in de wijken en buurten waar haar woningen staan. Wanneer herstructurering nodig is, neemt zij daarvoor haar verantwoordelijkheid. De doelstelling van De Woonplaats is om het vermogen maatschappelijk zo optimaal mogelijk te laten renderen. De Woonplaats wil midden in de maatschappij staan. Maar bovenal wil zij graag begrijpen wat er onder bewoners, in wijken en buurten en bij stakeholders leeft en daar zo goed mogelijk op inspelen. Daarin zoekt zij de samenwerking en geeft daaraan alle ruimte.

Speerpunten

De Woonplaats focust op negen strategische doelstellingen, deze worden onderstaand verder toegelicht. De tekst is overgenomen uit de beleidsstukken van De Woonplaats en ingekort door EY.

De Woonplaats heeft een tussentijds ondernemingsplan ontwikkeld waarin zij strategische doelstellingen formuleert, kritische succes factoren bepaalt om deze doelstellingen te bereiken en concrete prestatie indicatoren benoemt die moeten bijdragen aan het behalen van de doelstellingen. De Woonplaats heeft doelstellingen geformuleerd waarin zij aangeeft wat zij wil bereiken, doelstellingen geformuleerd waarin zij aangeeft voor wie, hoe en met wie zij deze wil bereiken en zij heeft bedrijfsdoelstellingen geformuleerd die nodig zijn om alle andere doelstellingen te bereiken. Onderstaand worden de doelstellingen van De Woonplaats toegelicht.

De Woonplaats werkt actief samen met partners die op een ander vlak van wonen, welzijn en zorg actief en meer deskundig zijn, zoals zorginstellingen, gemeenten, sociaal/maatschappelijke diensten en andere ketenpartners. Hierbij worden met deze partijen expliciet gerichte samenwerkingsafspraken gemaakt. Bewoners worden betrokken waar het kan en keuzes worden zoveel mogelijk -binnen projectkaders- door de bewoners zelf of met de bewoners samen gemaakt.

De Woonplaats streeft naar vitale en aantrekkelijke wijken om in te wonen en waar haar bewoners tevreden zijn over de woonomgeving. Ze voelen zich veilig en er zijn mogelijkheden om elkaar te leren kennen. De Woonplaats wil deze doelstelling bereiken door buurten te kennen en er gekend te worden, alle ruimte te geven voor (gezamenlijke) bewonersinitiatieven en een participerende aanpak voor "rode buurten" toe te passen.

Binnen het werkgebied voorziet De Woonplaats in betaalbare woningen. De Woonplaats investeert in principe niet meer in niet-DAEB / commercieel vastgoed tenzij ze (bij hoge uitzondering) haar



kerntaak anders niet kan uitvoeren. De Woonplaats zet in op het afstoten van bedrijfsonroerend goed en complexen buiten het kerngebied en de verkoop van woningen.

De Woonplaats biedt haar huurders de mogelijkheid de energierekening te verkleinen door energiepakketten aan te brengen in woningen. Verder brengt De Woonplaats bij mutatie of bij renovatie de woningen naar minimaal energielabel B. Vanaf 2015 bouwt De Woonplaats energieneutraal hetgeen ook een sterk positief effect heeft op de woonlasten. Een duurzame woning dient ook bij te dragen aan het welzijn en de gezondheid van de bewoners.

De Woonplaats wil dat de communicatie tussen klant en corporatie dusdanig verloopt dat de klant haar dienstverlening als 'goed' beoordeelt. De Woonplaats wil deze doelstelling bereiken door klanten gevraagd en ongevraagd begrijpelijke en eenduidige informatie te verstrekken en problemen die huurders ervaren te voorkomen en op te lossen.

De Woonplaats is financieel gezond en wil dat ook blijven. Met name de kasstroom uit exploitatie dient positief te blijven. Daartoe dienen aan de kostenkant de exploitatielasten per VHE substantieel te worden verlaagd. Verder vraagt de derivatenportefeuille om een gedegen beheersing gezien de omvang van de risico's bij lage rentestanden.

De Woonplaats wil meer innovatie tot stand brengen aan de kant van de organisatie ontwikkeling. Zij zoekt dat in vernieuwende samenwerkingsstructuren, waarin medewerkers meer verantwoordelijkheden krijgen en De Woonplaats slimmer samenwerkt met belanghouders en andere partners. De Woonplaats wil bovendien een organisatie zijn met medewerkers die klantgericht en professioneel werken.

Directie en toezicht

De Woonplaats is een corporatie. In 2014 is De Woonplaats met Woningstichting Dinxperlo (WSD) bestuurlijk gefuseerd en per 1 januari 2015 juridisch gefuseerd. De Woonplaats heeft 178,8 fte in dienst ultimo 2014. De directie bestaat uit twee bestuurders, de heer F. Kooiker en mevrouw M. Wolters. Eerst genoemde is tevens de voorzitter van de directie. De bevoegdheden van de directie staan vermeld in de statuten en reglementen. De RvC bestaat uit zeven leden. Deze leden oefenen toezicht uit op het bestuur en op de algemene gang van zaken binnen De Woonplaats. De Woonplaats is geen lid van een branchevereniging. De RvC vindt het echter wel wenselijk om zich te conformeren aan een Governancecode. In 2013 heeft de RvC besloten aansluiting te zoeken bij de Governancecode Woningcorporaties, totdat er een code wordt aangewezen die op alle toegelaten instellingen van toepassing is. Iedere vergadering laat de RvC governance-aspecten terug komen op de agenda. Zo is er onverminderd aandacht voor governance en kan er tijdig kan worden ingespeeld op eventuele wijzigingen vanuit veranderende wet- en regelgeving.

2 De Woonplaats presteert goed naar opgaven en ambities

2.01 Dit hoofdstuk beschrijft de opgaven en ambities van De Woonplaats. De opgaven worden vervolgens vergeleken met de feitelijke prestaties van De Woonplaats. De ambities worden beoordeeld in het licht van de opgaven. Hierdoor wordt duidelijk in hoeverre De Woonplaats bijdraagt aan de realisatie van de opgaven.

Beschrijving van de opgaven

2.02 Twente en de Achterhoek is het primaire werkgebied van De Woonplaats met daarin verschillende bezitsgemeenten. Het betreft de volgende gebieden en gemeenten:

- a Twente: Gemeente Enschede en Achterhoek: Gemeente Winterswijk, Aalten, Oost Gelre.

2.03 Daarnaast heeft De Woonplaats landelijk verspreid een relatief beperkte hoeveelheid woningbezit in diverse gemeenten. De Woonplaats heeft hier echter geen focus op, investeert niet meer dan noodzakelijk buiten het primaire werkgebied en probeert om het bestaande vastgoed buiten het primaire werkgebied gedeeltelijk af te stoten.

Samenwerkingsafspraken gemeenten

2.04 De Woonplaats is voornamelijk actief in bovengenoemde vier gemeenten. De Woonplaats heeft in al deze gemeenten prestatieafspraken/samenwerkingsovereenkomsten met de gemeenten vastgelegd. Deze prestatieafspraken hebben betrekking op de woonvisies en de gebiedsvisies.

2.05 In Enschede is De Woonplaats grootschalig aanwezig. Samen met andere deelnemende corporaties zijn samenwerkingsafspraken met de gemeente Enschede gemaakt. De afspraken met de gemeente Enschede lopen vanaf het jaar 2013 tot en met 2014. De afspraken hebben onder andere betrekking op:

- a 1 op 1 terugbouwen.
- b Verkoop corporatie huurwoningen.
- c Betaalbaarheid.
- d Gebiedsprioritering.
- e Duurzaamheid.

2.06 De genoemde opgaven zoals in dit hoofdstuk opgenomen komen voor een gedeelte uit deze samenwerkingsafspraken en vormen het kader waaraan de maatschappelijke prestaties van De Woonplaats getoetst zijn. Voor de overige gemeenten geldt dat op soortgelijke onderwerpen prestatieafspraken tussen de gemeenten en De Woonplaats zijn vastgelegd. Deze opgaven zijn ook in het hoofdstuk opgenomen. De afspraken worden gemonitord en regelmatig geëvalueerd.

Toelichting methodiek en score toekenning

2.07 Bij het beoordelen van het presteren van De Woonplaats naar opgaven is EY uitgegaan van de volgende prestatievelden:

- a huisvesting van de primaire doelgroep;
- b huisvesting bijzondere doelgroepen;
- c kwaliteit woningen en woningbeheer;
- d (des-)investeren in vastgoed;
- e kwaliteit van wijken en buurten.

2.08 Het eindoordeel is gevormd op basis van de meetschaal van de visitatiemethodiek 5.0. In tabel 2-1 is de relatie aangegeven tussen de kwalitatieve score, de mate van afwijking van de norm en de kwantitatieve score (rapportcijfer).

Tabel 2-1: toelichting gehanteerde oordelen en kleurcode

Kwalitatieve Score	Toelichting	Kwantitatieve score (gelijk aan of hoger)
Zeer slecht	Afwijking meer dan 75 % negatief	1
Slecht	Afwijking van 60 % negatief tot 75 % negatief	2
Zeer onvoldoende	Afwijking van 45 % negatief tot 60 % negatief	3
Ruim onvoldoende	Afwijking van 30 % negatief tot 45 % negatief	4
Onvoldoende	Afwijking van 15 % negatief tot 30 % negatief	5
Voldoende	Afwijking van 5 % negatief tot 15 % negatief	6
Ruim voldoende	Afwijking van 5 % negatief tot 5 % positief	7
Goed	Afwijking van 5 % positief tot 20 % positief	8
Zeer goed	Afwijking van 20 % positief tot 35 % positief	9
Uitmuntend	Afwijking meer dan 35 % positief	10

Bron: SVWN, EY, 2015

2.09 EY heeft als aanvulling op de methodiek een kleurcodering toegepast. Deze komt in het gehele rapport terug in de tabellen met oordelen. De kleurcode geeft middels de stoplichtmethode snel en direct inzicht in de goede en te verbeteren resultaten. Tabel 2-2.1 geeft een overzicht van de gehanteerde kleuren en de bijbehorende scores.

Tabel 2-1.1: toelichting cijfer en kleurcode

Kwantitatieve score (gelijk aan of hoger)	Score voor toekennen kleurcode
Lager dan 5,0	
5,0 tot en met 5,9	
6,0 tot en met 7,0	
7,1 tot en met 7,9	
8,0 en hoger	

Bron: EY, 2015

2.10 De kleur rood wordt toegekend voor scores lager dan 5,0. De kleur oranje wordt toegekend voor de scores van 5,0 tot en met 5,9. De kleur groen wordt toegekend voor de scores vanaf 6,0 tot en met 7,0.

2.11 De kleur lichtblauw wordt toegekend bij scores van 7,1 tot en met 7,9. EY heeft er dus voor gekozen pas boven de 7,0 een afwijkende kleur te gebruiken. Hierdoor wordt makkelijk zichtbaar waar de corporatie boven de 7 scoort.

2.12 De kleur donkerblauw wordt toegekend bij scores van 8,0 en hoger.

Eindoordeel presteren naar opgaven en ambities is 'goed'

2.13 In de volgende tabel staat het eindoordeel voor het presteren naar opgaven en ambities weergegeven.

Tabel 2-2: eindoordeel presteren naar opgaven

Onderwerp	Weging	Score
Presteren naar opgaven	75%	7,4
Ambities in relatie tot de opgaven	25%	8,0
Eindoordeel: goed		7,6

Bron: EY, 2015

2.14 De volgende tabel bevat de uitsplitsing van 'Presteren naar opgaven'.

Tabel 2-3: eindoordeel presteren naar opgaven

Onderwerp	Score
Huisvesting van de primaire doelgroep	7,3
Huisvesting bijzondere doelgroepen	7,2
Kwaliteit woningen en woningbeheer	7,3
(Des-)investeren in vastgoed	7,3
Kwaliteit van wijken en buurten	7,7
Eindoordeel: ruim voldoende	7,4

Bron: EY, 2015

2.15 Uit de tabel blijkt dat De Woonplaats ruim voldoende presteert bij het realiseren van de opgaven. Kwaliteit van wijken en buurten scoort het best.

Huisvesting van de primaire doelgroep scoort 'ruim voldoende'

2.16 Dit prestatieveld omvat de opgaven en prestaties van De Woonplaats op het gebied van huisvesting van de primaire doelgroep. Concreet gaat het om de beschikbaarheid en betaalbaarheid van woningen, de wijze van woningtoewijzing en het bevorderen van doorstroming.

2.17 De Woonplaats heeft bij dit prestatieveld een aantal opgaven benoemd en uitgevoerd. Deze opgaven hebben betrekking op de onderwerpen in prestatieafspraken en samenwerkingsovereenkomsten en zijn opgenomen in de tabel 2-4.

Tabel 2-4: eindoordeel presteren naar huisvesting primaire doelgroep

Jaar	Opgaven	Prestatie	Oordeel
2011-2013	De Woonplaats zal in de periode tot 2013 voor de doelgroep jonge gezinnen woningen realiseren.	Ruim voldoende	7,0
2011-2014	De Woonplaats geeft starters in de gemeente Oost Gelre voorrang wanneer er sprake is van mutatie bij de verkoop van huurwoningen.	Ruim voldoende	7,0
2011-2013	Verkoop van huurwoningen in de gemeente Aalten bij mutatie bij voorrang aan starters.	Ruim voldoende	7,0
2011-2013	De Woonplaats zorgt voor passende toewijzing binnen het kader van de Europese richtlijn.	Goed	8,0
2011-2012	De gemeente Enschede stelt samen met woningcorporaties een werkgroep in om de achterstand in huisvesting van statushouders op korte termijn in te lopen. Deze achterstand bedraagt 80 personen.	Goed	8,0
2011-2014	De Woonplaats neemt naar rato van het aantal verhuureenheden zijn deel in de taakstelling van de huisvesting van statushouders in de gemeente Aalten.	Ruim voldoende	7,0
Eindoordeel: ruim voldoende			7,3

Bron: EY, 2015

2.18 EY beoordeelt het presteren naar huisvesting primaire doelgroep als 'ruim voldoende'. Onderstaand volgt een toelichting op de realisatie van de opgaven.

Voor doelgroep jonge gezinnen woningen realiseren

2.19 De Woonplaats heeft de opgave om in de periode tot 2013 voor de doelgroep jonge gezinnen woningen te realiseren. Deze opgave is door De Woonplaats 'ruim voldoende' gerealiseerd. De Woonplaats geeft in het projectenoverzicht in de jaarverslagen per woningtype aan hoeveel woningen per gemeente en per project in voorbereiding, uitvoering, dan wel gerealiseerd zijn. In 2011 heeft De Woonplaats in Winterswijk vier eengezins woningen "Boerderij Hesselink" en acht eengezins woningen "Meddo Noord" opgeleverd. In 2012 en 2013 heeft De Woonplaats de bouw van een eengezins woning "Bossesteeg" in uitvoering en in 2013 zijn er acht eengezins woningen "De Rikker" en 16 eengezins woningen "Europalaan 25-71" in voorbereiding.



In het geval van meer gegadigden dan woningen voor het laatste project, wordt er geloot. Gezinnen krijgen hierbij voorrang.

Starters in gemeente Oost Gelre voorrang geven

2.20 De Woonplaats heeft afgesproken starters in de gemeente Oost Gelre voorrang te geven wanneer er sprake is van mutatie bij de verkoop van huurwoningen. Deze opgave is door De Woonplaats 'ruim voldoende' gerealiseerd. De Woonplaats heeft in de periode 2011 tot en met 2014 ieder jaar circa 20 woningen verkocht in de kern Groenlo, onderdeel van gemeente Oost Gelre. De totale verkoop van woningen door De Woonplaats lag ieder jaar tussen 200 en 300 woningen. Over de jaren 2011 en 2012 geeft De Woonplaats aan dat het merendeel van de kopers van woningen starters waren zonder eigen woning om eerst te verkopen. Volgens de gemeente Oost Gelre hebben starters in 2011 en 2012 permanent voorrang gekregen bij de verkoop van huurwoningen wanneer er sprake is van mutatie.

Verkoop woningen Aalten bij voorrang aan starters

2.21 Met de gemeente Aalten heeft De Woonplaats afgesproken huurwoningen bij mutatie bij voorrang aan starters te verkopen. Deze opgave is door De Woonplaats 'ruim voldoende' gerealiseerd. In de kern Aalten en Bredevoort zijn in 2012 in totaal 51 woningen toegewezen voor een nieuwe verhuring waarvan twee aan statushouders en één specifieke toewijzing. 25% van deze toewijzing is aan jonge huishoudens tot 30 jaar. De Woonplaats heeft in 2012 37 woningen verkocht, deels aan koopstarters. Ook op de website van Blekkink, de makelaar die voor De Woonplaats de verkoop van woningen voor zijn rekening neemt, is de regel zichtbaar dat kandidaten die nog niet in het bezit zijn van een eigen woning voorrang krijgen.

De Woonplaats zorgt voor passende toewijzing

2.22 Met de gemeente Aalten heeft De Woonplaats afgesproken dat zij zorgt voor passende toewijzing van woningen binnen het kader van de Europese richtlijn. Deze opgave is door De Woonplaats 'goed' gerealiseerd. Alle woningen met een huurprijs tot de huurtoeslaggrens zijn verhuurd aan inkomens onder € 33.000. Overigens vindt de Woonplaats de hogere inkomensgroep geen doelgroep van beleid en wordt de 10% toewijzingsruimte in principe ingezet voor de primaire- of bijzondere doelgroepen. Wel zijn er voor deze groep huurwoningen beschikbaar in Aalten; onder meer in de Geurdenstraat in Hoge Grindte. Zes procent van de woningen die De Woonplaats verhuurt in Aalten heeft een huurprijs die behoort tot de "vrije sector".

Achterstand in huisvesting van statushouders inlopen

2.23 Met de gemeente Enschede heeft De Woonplaats afgesproken om samen met collega woningcorporaties een werkgroep in te stellen om de achterstand in huisvesting van statushouders in korte tijd in te lopen. Deze achterstand bedroeg 80 personen. Deze opgave is door De Woonplaats 'goed' gerealiseerd. Samen met de corporaties heeft de gemeente Enschede een projectgroep opgericht die een regeling moet uitvoeren die te vergelijken is met het generaal pardon. Samen met de corporaties is de gemeente zeven statushouders per maand gaan Maatschappelijke visitatie De Woonplaats

huisvesten. Deze maandelijkse groep werd door het COA aangeleverd en betreft een doorsnee van wat in de AZC's woonachtig is. Uit de besluitenlijst werkgroep "wegwerken statushouders" van 14 oktober 2011 blijkt dat ook De Woonplaats onderdeel uitmaakt van deze werkgroep. Uit de lijst blijkt dat er afspraken zijn gemaakt om bij het COA "namen en rugnummers" op te halen, over door wie de eerste verhuurnota wordt betaald, over welke acties er worden ondernomen bij huurderiving indien de statushouder een woning weigert en over wie de begeleiding van de statushouders op zich neemt. De Woonplaats heeft zich in goede mate gecommitteerd aan deze opgave voor de opvang van statushouders. In Enschede zijn in de jaren 2011 tot en met 2014 namelijk 41 statushouders gehuisvest door De Woonplaats.

De Woonplaats huisvest statushouders in Aalten

2.24 De Woonplaats heeft met de gemeente Aalten afgesproken om naar rato van het aantal verhuureenheden haar aandeel te nemen in de taakstelling van de huisvesting van statushouders. In 2011 is door De Woonplaats in de gemeente Aalten voldaan aan de taakstelling voor wat betreft statushouders. Er is in dat jaar een vierslaapkamerwoning aan een statushouder beschikbaar gesteld. In 2012 zijn er door De Woonplaats in totaal zes personen gehuisvest in twee woningen. Verder is er nog één eengezins woning aangeboden (Bleekwal), maar de verhuring is niet doorgegaan. In 2013 zijn door De Woonplaats in Aalten drie statushouders gehuisvest en in 2014 zijn twee statushouders gehuisvest.

Huisvesting bijzondere doelgroepen scoort 'ruim voldoende'

2.25 Dit prestatieveld omvat de opgaven en prestaties van De Woonplaats op het gebied van huisvesting van doelgroepen die behoefte hebben aan specifieke aanpassingen en voorzieningen. Het betreft zowel nieuwbouw als (aanpassingen aan) bestaand bezit. De Woonplaats heeft bij dit prestatieveld een aantal opgaven benoemd en uitgevoerd. Deze opgaven hebben betrekking op de onderstaande onderwerpen. Onderstaand volgt een toelichting op de realisatie van de opgaven.

Tabel 2-5: eindoordeel presteren naar huisvesting bijzondere doelgroep

Jaar	Opgaven	Prestatie	Oordeel
2013-2014	Iedere nieuwbouwwoning is levensloop geschikt te maken. De Woonplaats bouwt nieuwbouwwoningen minimaal volgens bouwbesluit en voegen elementen van Woonkeur toe om deze doelstelling waar te maken.	Goed	8,0
2013-2014	Voor het bestaande bezit brengt De Woonplaats zorgaanpassingen aan op verzoek en kosten van de klant. Deze woningaanpassingen worden behandeld als gerief verbetering of ZAV (zelf aangebrachte voorziening).	Ruim voldoende	7,0
2011-2013	De Woonplaats en haar projectpartners spreken hun gezamenlijke verantwoordelijkheid uit om in de periode 2009-2013 gezamenlijk 10 kleinschalige woonvoorzieningen te realiseren voor circa 250 mensen die nu nog dak- of thuisloos zijn.	Ruim voldoende	7,0

Jaar	Opgaven	Prestatie	Oordeel
2011-2013	Een substantieel deel van de programmering van De Woonplaats in de gemeente Winterswijk is bestemd voor de doelgroep ouderen.	Ruim voldoende	7,0
2011-2014	De Woonplaats plust woningen in de gemeente Oost Gelre, op verzoek van de bewoner en in alle redelijkheid, individueel op.	Ruim voldoende	7,0
2011-2014	De Woonplaats stelt in overleg met de gemeente Aalten een 'licht oppluspakket' samen zodat senioren en mensen met een beperking langer op een veilige en passende wijze hun huidige woning kunnen blijven bewonen.	Ruim voldoende	7,0
Eindoordeel: ruim voldoende			7,2

Bron: EY, 2015

2.26 EY beoordeelt het presteren naar Huisvesten bijzondere doelgroepen conform de opgaven als 'ruim voldoende'.

Iedere nieuwbouwwoning is levensloop bestendig

2.27 De opgave was dat De Woonplaats nieuwbouwwoningen minimaal volgens bouwbesluit bouwt en elementen van Woonkeur toevoegt om deze doelstelling waar te maken. De Woonplaats heeft deze opgave 'goed' gerealiseerd. De Woonplaats heeft reeds in 2012 "Woonplaatskeur" vastgesteld. Hierin zijn eisen aan nieuwbouw woningen en -appartementen vastgelegd op het gebied van woonomgeving, woongebouwen en woningen. "Woonplaatskeur" is een keurmerk, waarbij er speciale aandacht is gegeven aan levensloopbestendigheid en dus de gebruikskwaliteit van nieuwbouw woningen. Dat wil ook zeggen dat de woning of het woongebouw praktisch, veilig en gezond in gebruik is. In de praktijk is door De Woonplaats geconstateerd dat het volledig voldoen aan "Woonkeur" een bijna onmogelijke opgave is. Daarom heeft men het eigen "Woonplaatskeur" geschreven. Veel eisen van "Woonkeur" zijn één op één overgenomen, veel eisen die geen toegevoegde waarde hebben, zijn vervallen en eisen die specifiek door De Woonplaats worden gesteld zijn toegevoegd. Naast "Woonplaatskeur" dient een nieuwbouwwoning van De Woonplaats te voldoen aan het Politie Keurmerk Veilig Wonen, de specifieke eisen gesteld in het Programma van Eisen en aan het geldende Bouwbesluit.

Zorgaanpassingen aanbrengen op verzoek van de klant

2.28 De opgave was dat voor het bestaande bezit De Woonplaats zorgaanpassingen aanbrengt op verzoek en kosten van de klant. Het oordeel is 'ruim voldoende'. De Woonplaats past bestaande woningen aan op basis van de behoeftes en wensen van haar klant, oftewel vraag gestuurd. Op deze manier levert De Woonplaats maatwerk en doet zij alleen de aanpassingen die nodig zijn om mensen zo lang mogelijk zelfstandig te laten wonen. De Woonplaats heeft een leaflet voor huurders opgesteld waarin zij kunnen lezen welke algemene en technische voorwaarden gelden bij het aanvragen van ZAV's, hoe de procedure verloopt bijvoorbeeld met

betrekking tot huurverhoging als gevolg hiervan, of er toestemming vooraf door De Woonplaats nodig is en of huurders voor een vergoeding voor de ZAV bij verhuizing in aanmerking komen.

Woonvoorzieningen realiseren voor dak- of thuislozen

2.29 De opgave was dat De Woonplaats en haar projectpartners gezamenlijk 10 kleinschalige woonvoorzieningen realiseren voor circa 250 mensen die nog dak- of thuisloos zijn. Deze opgave is 'ruim voldoende' gerealiseerd. Begin 2011 was De Woonplaats actief betrokken bij de selectie van mogelijke woonlocaties voor de groep voormalige dak- en thuislozen. Het Programma van Eisen ging uit van een cluster van 24 woningen, voor even zoveel personen. Uiteindelijk besloot de gemeente om een locatie aan de Vlierstraat, beheerd door woningcorporatie Domijn, toe te wijzen. In het kader van de huisvesting van kwetsbare groepen in Enschede is door De Woonplaats en Tactus Verslavingszorg geruime tijd onderzoek gedaan naar de realisatie van een geschikt woongebouw voor de huisvesting van cliënten van Tactus in stadsdeel West. De realisatie van een dergelijk wooncomplex was mede afhankelijk van de mogelijkheden voor AWBZ financiering. In 2013 was de situatie zodanig dat het Zorgkantoor met Tactus geen afspraken kon maken over de financiering van de uitbreiding van het aantal plaatsen. Dit had alles te maken met de aangekondigde hervorming van de langdurige zorg én de mogelijke onderbrenging van beschermd wonen in de nieuwe WMO vanaf 2015. Door deze situatie konden zowel het Zorgkantoor, Tactus als de gemeente niet de verantwoordelijkheid nemen voor de financiering en exploitatie van een nieuw te realiseren woongebouw in stadsdeel West. De Woonplaats heeft zich derhalve wel aan de afspraak gehouden. Er is daarom besloten om het zoeken naar een locatie voor de doelgroep van Tactus in stadsdeel West vooralsnog te staken in afwachting van zekerheden rond de financiering voor huisvesting van de doelgroep.

Programmering Winterswijk bestemd voor ouderen

2.30 De opgave was dat De Woonplaats een substantieel deel van haar programmering in de gemeente Winterswijk heeft bestemd voor de doelgroep ouderen. Deze opgave is 'ruim voldoende' gerealiseerd. In 2011 heeft De Woonplaats 11 zorgeenheden in "Boerderij de Hesselink" opgeleverd. Daarnaast zijn er in 2013 19 zorgeenheden "Meddosestraat" in uitvoering. Ook zijn er diverse zorgeenheden in voorbereiding door De Woonplaats tussen 2011 en 2014: "Boerderij Hijink (9)", "Eucalypta (30)", "Mentinkweg (12)" en "Jeugdkerkstraat" (30). In de gemeente Winterswijk zijn er tussen 2011 en 2014 in totaal 126 nieuwe woningen aan het bezit van De Woonplaats toegevoegd. Hieruit blijkt dat een substantieel deel van de programmering van De Woonplaats bestemd is geweest voor de doelgroep ouderen.

Opplussen van woningen in Oost Gelre

2.31 De opgave was dat De Woonplaats woningen in de gemeente Oost Gelre op verzoek van de bewoner en in alle redelijkheid individueel op plust. Het oordeel is 'ruim voldoende'. De gemeente Oost Gelre heeft in samenwerking met onder andere de corporaties, de GGD, zorgaanbieders en huisartsen de projecten Opplussen en Halt u Valt gecombineerd in 1 project: "Langer meedoen in Oost Gelre". Er zijn twee informatiemarkten georganiseerd voor 65 plussers in

Oost Gelre, om deze groep te stimuleren om woningaanpassingen te verrichten om hun woongemak te vergroten zodat ze langer zelfstandig kunnen wonen. Besloten is om elk jaar een informatiemarkt te organiseren. Er zijn dertien vrijwilligers die per direct ingezet kunnen worden om huisbezoeken uit te voeren. Zo krijgen mensen op maat advies over de opplusbaarheid van hun woning. In alle gevallen wordt het uiteindelijke initiatief voor de kwaliteitstoevoeging genomen door de klant. De klant kan er voor kiezen om de kwaliteitsaanpassingen zelf uit te voeren of door De Woonplaats te laten uitvoeren. In het laatste geval staat er een huurverhoging tegenover.

In overleg met Aalten een 'licht oppluspakket' samenstellen

2.32 De opgave was dat De Woonplaats op verzoek van huurders uit de doelgroep senioren en mensen met een beperking eenvoudige aanpassingen aanbrengt met als doel dat zij langer op een veilige en passende wijze hun huidige woning kunnen blijven bewonen. De Woonplaats stelt in overleg met de gemeente Aalten daarover een 'licht oppluspakket' samen. De opgave is 'ruim voldoende' gerealiseerd. In het voorjaar van 2010 is een plan van aanpak opgesteld om het 'opplussen' in de gemeente Aalten vorm te gaan geven. Daarbij zijn de WMO-raad en de Stichting Senioren en GehandicaptenRaad (SSGR) betrokken. Vervolgens is op 4 november 2010 een projectgroep opgericht bestaande uit afvaardiging vanuit de WMO-Raad, SSGR, Woningcorporatie De Woonplaats, Woningstichting Dinxperlo en diverse afdelingen van de gemeente.

2.33 De tenaamstelling van het project is uiteindelijk geen 'Opplussen' gebleven, maar 'WoongemakAalten' geworden. Ook werd er bewust voor gekozen om het project niet te beperken tot eengezinswoningen en koopwoningen. Ingestoken is op een algemeen bewustwordingstraject voor alle 55+ers met als doel hen na te laten denken over aanpassingen aan/in hun woning. De feitelijke lancering van 'WoongemakAalten' heeft plaatsgevonden door het verzenden van ruim 3200 brieven op 18 augustus 2011 aan alle huishoudens met 65+ ers die zelfstandig wonen in de gemeente Aalten. Met de gemeente is uiteindelijk afgesproken dat er een 'oppluspakket' op basis van de vraag en kosten (middels huurverhoging) van huurders zou worden aangeboden. Dit is door De Woonplaats na de zomer van 2012 ook daadwerkelijk aangeboden.

Kwaliteit woningen en woningbeheer scoort 'ruim voldoende'

2.34 Dit prestatieveld omvat de opgaven en prestaties van De Woonplaats op het gebied van de kwaliteit van nieuwbouwwoningen en kwaliteitsverbetering van bestaande woningen. Daarnaast omvat dit prestatieveld de kwaliteit van de dienstverlening van De Woonplaats en haar inspanningen op het gebied van energie en duurzaamheid. Onderstaand volgt een toelichting op de realisatie van enkele van de belangrijkste opgaven die opvallen in goede of minder goede zin. Een volledige toelichting is te vinden in de bijlage. Het eindoordeel is 'ruim voldoende'.

Tabel 2-6: eindoordeel presteren naar kwaliteit woningen en woningbeheer

Jaar	Opgaven	Prestatie	Oordeel
2013-2014	Het beleid van De Woonplaats is erop gericht de bestaande woningvoorraad in Enschede duurzaam te verbeteren.	Goed	8,0
2011-2013	Voorkomen van gezondheidsklachten ten gevolge van een slechte kwaliteit van het binnenmilieu.	Ruim voldoende	7,0

2011-2014	Innovaties doen in duurzame energie bij de bouw van nieuwe huurwoningen in Aalten.	Goed	8,0
2011-2014	De Woonplaats voert periodiek klanttevredenheidsonderzoek uit waarbij ook de woonruimteverdeling een van de onderwerpen vormt.	Ruim voldoende	7,0
Opgaven die in de bijlage worden toegelicht			
Jaar	Opgaven	Prestatie	Oordeel
2013-2014	Er wordt door de Enschede corporaties en de gemeente meer in gezamenlijkheid gemonitord op het thema duurzaamheid.	Ruim voldoende	7,0
2011-2014	Energiebesparing: dit moet leiden tot een verbetering van de energieprestatie van de bestaande bouw en van nieuw te bouwen woningen in Winterswijk.	Ruim voldoende	7,0
2011-2014	Afspraken maken over hoe huurders te stimuleren met betrekking tot energiebesparingen en duurzaamheid.	Ruim voldoende	7,0
2011-2014	Monitoren energiegebruik bezit bestaande woningen.	Ruim voldoende	7,0
Eindoordeel: ruim voldoende			7,3

Bron: EY, 2015

Bestaande woningvoorraad in Enschede duurzaam verbeteren

2.35 De gemeente Enschede wil dat De Woonplaats in 2013 verder gaat met het ontwikkelen van energie- en duurzaamheidsaanpassingen in het bestaande bezit. Deze opgave is door De Woonplaats 'goed' gerealiseerd. In het duurzaamheidsplan van De Woonplaats is het energiebeleid een belangrijk thema. Nieuwbouwwoningen worden sinds 2009 gebouwd met een EPC van 0,4. De huidige wettelijke eis is 0,6. Vanaf 2015 wil De Woonplaats energieneutraal bouwen. In 2014 wordt als pilot gestart met het ontwikkelen van energienotanul-nieuwbouwwoningen. In de bestaande woningvoorraad wil De Woonplaats 20% CO₂-reductie realiseren in 10 jaar tijd, gerekend vanaf 2008. Waarbij twee energielabelstappen bij het verduurzamen het uitgangspunt is. De Woonplaats wil haar woningen verduurzamen. Zowel bij mutatie van huurder als bij zittende huurders. Het gaat dan in hoofdzaak om het vervangen van de cv-ketel, het plaatsen van zonnepanelen en de isolatie van de schil. Daarnaast wil De Woonplaats alle huurders van eengezinswoningen met een energielabel D, E, F of G de mogelijkheid bieden om hun woning te verbeteren naar minimaal energielabel B. Onder de noemer MIO Duurzaamheid hebben De Woonplaats en woningcorporatie Domijn naar een nieuw type organisatie gezocht die de bewoner ontzorgt bij het verduurzamen van de woning: van advies tot na oplevering. Eén marktpartij is geselecteerd die de Enschedese huurders en kopers gaat stimuleren hun woning te verduurzamen.

Voorkomen van een slechte kwaliteit van het binnenmilieu

2.36 De gemeente Winterswijk wil dat De Woonplaats een vermindering van het aantal open verbrandingstoestellen realiseert, asbest uit het bezit verwijderd en de ventilatievoorzieningen verbetert. De Woonplaats heeft deze opgave 'ruim voldoende' gerealiseerd. In 2011 is De



Woonplaats voor het onderhoud van haar cv-installaties een samenwerking aangegaan volgens het principe van RGVO: Resultaat Gericht Vastgoed Onderhoud. Dit betreft zowel het onderhoud als het vervangen van individuele cv-installaties in Enschede en in de Achterhoek. Een belangrijke doelstelling bij het aangaan van deze samenwerking was het beheersen van de technische staat van de individuele verwarmingsinstallaties zodat de veiligheid, gezondheid en klanttevredenheid van de huurders gewaarborgd is. Medio 2012 heeft De Woonplaats een asbestinventarisatie afgerond. Daarna is beleid vastgesteld. In 2013 is gestart met het preventief verwijderen van asbesthoudende materialen met risicoklasse 3. Overige asbest wordt alleen verwijderd in combinatie met werkzaamheden waarbij men asbest tegenkomt.

Innovaties doen in duurzame energie

2.37 De opgave was dat De Woonplaats innovaties doet in duurzame energie bij de bouw van nieuwe huurwoningen in de gemeente Aalten. Het oordeel is 'goed'. Halverwege 2012 is gestart met de bouw en in mei 2013 is de groeps woning 't Wapen van Bredevoort opgeleverd. De nieuwbouw 't Wapen van Bredevoort levert een EPC van 0,4, terwijl hier een eis van EPC 1,0 geldt. Daarnaast is er sprake van duurzaamheid in de architectuur. De architectuur sluit perfect aan bij de sfeer die Bredevoort ademt.

Periodiek klantenonderzoek uitvoeren

2.38 De opgave was dat De Woonplaats periodiek klanttevredenheidsonderzoek uitvoert waarbij ook de woonruimteverdeling een van de onderwerpen vormt. Deze opgave is 'ruim voldoende' gerealiseerd. De uitvoering van het dagelijks onderhoud heeft De Woonplaats uitbesteed aan Reparaad. Ieder jaar wordt de klanttevredenheid vier keer door een onafhankelijk onderzoeksbureau gemeten. De waardering was bij iedere meting ruim boven de 7. Daarnaast heeft De Woonplaats in 2014 zelfstandig gegevens vanuit de WoonVinder, het woonruimte verdeelsysteem van De Woonplaats, geanalyseerd. Hieruit blijkt dat de woningmarkt waarin De Woonplaats opereert ontspannen is en dat woningzoekenden, ook in Aalten, met een beperkte wachttijd van veelal minder dan een half jaar een woning kunnen vinden.

(Des-)investeren in vastgoed scoort 'ruim voldoende'

2.39 Dit prestatieveld omvat de opgaven en prestaties van De Woonplaats op het gebied van nieuwbouw, sloop, verkoop en verbetering van bestaand bezit. Het betreft sociaal en maatschappelijk vastgoed. EY beoordeelt het presteren naar (Des-)investeren in vastgoed als 'ruim voldoende'. De Woonplaats heeft bij dit prestatieveld opgaven benoemd en uitgevoerd. Deze opgaven hebben betrekking op de onderstaande onderwerpen.

Tabel 2-7: eindoordeel presteren naar (des-)investeren in vastgoed

Jaar	Opgaven	Prestatie	Oordeel
2013-2014	Er is overeengekomen dat De Woonplaats geen woningen meer aan de voorraad van Enschede toevoegt. Sloop en nieuwbouw zullen in balans zijn. In samenspraak met de verkoopdoelstelling heeft dit tot gevolg dat de voorraad sociale huurwoningen langzaam zal afnemen.	Ruim voldoende	7,0
2013-2014	De Woonplaats verkoopt geen woningen van slechte kwaliteit in Enschede.	Ruim voldoende	7,0
2011-2013	De Woonplaats heeft het voornemen in de periode tot en met 2013 120 eengezinswoningen van haar bezit in Winterswijk te verkopen.	Goed	8,0
2011-2014	Prioriteit heeft herontwikkeling van een aantal panden Meddosestraat in Winterswijk, deels in bezit van De Woonplaats.	Goed	8,0
2011-2014	Nieuwbouw Brede School Olm / De Vlier in Winterswijk. Eventuele vergroting van de locatie door verwerving van woningen door De Woonplaats op de kop van de Vlierstraat.	Ruim voldoende	7,0
2011-2014	De Woonplaats realiseert de bouwvoornemens zoals in de prestatieafspraken met gemeente Aalten is aangegeven.	Ruim voldoende	7,0
Eindoordeel: ruim voldoende			7,3

Bron: EY, 2015

Geen woningen meer aan de voorraad van Enschede toevoegen

2.40 Met de gemeente Enschede is overeengekomen dat De Woonplaats geen woningen meer aan de voorraad van Enschede toevoegt. Sloop en nieuwbouw zullen in balans zijn. In samenspraak met de verkoopdoelstelling heeft dit tot gevolg dat de voorraad sociale huurwoningen langzaam zal afnemen. Deze opgave is 'ruim voldoende' gerealiseerd. Het totale bezit van De Woonplaats aan woningen en woongebouwen in de gemeente Enschede laat tijdens de visitatieperiode het volgende verloop in aantallen eenheden zien: van 10.704 naar 10.732 eind 2011, naar 10.689 eind 2012, naar 10.764 eind 2013 en naar 10.243 eind 2014. Aangezien de samenwerkingsafspraken voor 2013 geldt, heeft De Woonplaats de opgave ruim voldoende gerealiseerd. In dat jaar is het aantal woongelegenheden immers per saldo met 521 eenheden afgenomen. Het verloop is ontstaan door een combinatie van sloop-, verkoop-, aankoop van woningen en nieuw opgeleverde woningen.

Geen woningen van slechte kwaliteit in Enschede verkopen

2.41 De Woonplaats heeft met de gemeente Enschede afgesproken geen woningen van slechte kwaliteit te verkopen. Deze opgave is door De Woonplaats 'ruim voldoende' gerealiseerd. Woningen zonder toekomstperspectief worden door De Woonplaats gemarkeerd en niet voor de verkoop beschikbaar gesteld. Deze complexen worden tot het einde van de levensduur gecontroleerd door geëxploiteerd en laten op termijn ontwikkellocaties voor de toekomst achter.

120 eengezinswoningen in Winterswijk verkopen

2.42 Met de gemeente Winterswijk is de afspraak gemaakt dat De Woonplaats tracht om in de periode tot en met 2013 120 eengezinswoningen van haar bezit in Winterswijk te verkopen. De omvang van de verkoop is afhankelijk van de mate waarin huurders gebruik gaan maken van deze mogelijkheid en de druk die eventueel op korte termijn zou ontstaan op de huurmarkt. Deze opgave is door De Woonplaats 'goed' gerealiseerd. De Woonplaats heeft in 2011 62 woningen verkocht in de gemeente Winterswijk waarvan 52 eengezinswoningen, in 2012 65 woningen verkocht waarvan 44 eengezinswoningen en in 2013 52 woningen verkocht in Winterswijk waarvan 31 eengezinswoningen. Hiermee heeft De Woonplaats in de periode 2011 tot en met 2013 in totaal 179 woningen verkocht in Winterswijk waarvan 127 eengezinswoningen.

Prioriteit geven aan herontwikkeling panden Meddosestraat

2.43 De Woonplaats heeft met gemeente Winterswijk de afspraak gemaakt prioriteit te geven aan de herontwikkeling van een aantal panden aan de Meddosestraat in Winterswijk die deels in bezit zijn van De Woonplaats. Deze opgave is 'goed' gerealiseerd. Ruim 10 jaar stonden de panden aan de Meddosestraat 38, 40 en 42 er leeg en deels afgebrand bij. In 2008 is door de gemeente Winterswijk de idee opgekomen om de Meddosestraat een facelift te geven. Vanuit dit idee zijn charrettes opgezet om samen met de eigenaren en bewoners een plan te bedenken. De Woonplaats renoveerde hier uiteindelijk een monumentale bakkerij en het naastgelegen pand. Het totale complex omvat nu 17 appartementen voor cliënten van Stichting de Lichtenvoorde, waarbij er ook ruimte is voor gemeenschappelijk gebruik. Op de begane grond krijgt 'In het hart van Winterswijk' een plek, waar de bewoners van de appartementen deels hun dagbesteding zullen hebben. Even verderop in de straat is de oude stadsboerderij op nummer 30 volledig gerenoveerd en verbouwd. Hier verblijven ook enkele cliënten van Stichting de Lichtenvoorde en er is een grote maatschappelijke ruimte op de begane grond. Eind 2013 is het complex opgeleverd.

Nieuwbouw De Vlier in Winterswijk

2.44 Met de gemeente Winterswijk is afgesproken om Brede School Olm / De Vlier in Winterswijk nieuw te bouwen. Eventueel is vergroting van de locatie mogelijk door verwerving van woningen door De Woonplaats op de kop van de Vlierstraat. De opgave is 'ruim voldoende' gerealiseerd. Een tijd lang is De Woonplaats samen met de gemeente Winterswijk in overleg geweest om een grote Brede School te realiseren die bestaat uit een turnhal, drie scholen, kinderdagverblijf en wijkcentrum. Uiteindelijk is door onder andere protesten uit de buurt de brede school opgeknipt in twee delen. Op de locatie 'Pelkwijk' hebben de scholen aangegeven dat zij zonder gemeente en De Woonplaats verder wilden. In 2014 is het bestemmingsplan vastgelegd en is de oude school gesloopt. Basisschool De Vlier is tijdelijk in een naastgelegen pand ondergebracht. Daarnaast is het definitief ontwerp gereed gemaakt en zijn de aanbestedingsprocedures opgestart. De bouw van het complex is gestart in de zomer van 2015. Op de locatie 'Vliertuin' is De Woonplaats in de zomer gestart met de bouw van een school, sportzaal en een gemeenschappelijk deel.

Bouwvoornemens realiseren in Aalten

2.45 De Woonplaats heeft met de gemeente Aalten de afspraak gemaakt om de bouwvoornemens zoals deze zijn opgenomen in de prestatieafspraken te realiseren. De Woonplaats heeft met de gemeente Aalten een bouwopgave afgesproken voor wooneenheden in de Oranjelaan, Geurdenstraat oost en west, Hofstraat, Ludgerstraat en Polstraat 2. De bouwopgave is door De Woonplaats gerealiseerd, behalve voor de Ludgerstraat. Het bestemmingsplan van de Ludgerstraat is wel in mei 2014 besproken in de Gemeenteraad van Aalten. Met de gemeente is afgesproken in verband met de krimp in de Achterhoek de bouw aan de Ludgerstraat uit te stellen. De opgave is hierdoor tussentijds bijgesteld. Daarnaast heeft De Woonplaats de bouwopgave betreffende wooneenheden in Ambtshuis / Landstraat in Bredevoort, onderdeel van de gemeente Aalten, conform afspraak gerealiseerd.

Kwaliteit van wijken en buurten scoort 'goed'

2.46 Dit prestatieveld omvat de opgaven en prestaties van De Woonplaats op onder andere het gebied van leefbaarheid, wijk- en buurtbeheer en aanpak overlast.

Tabel 2-8: eindoordeel presteren naar kwaliteit van wijken en buurten

Jaar	Opgaven	Prestatie	Oordeel
2011-2014	In het kader van stedelijke vernieuwing in een aantal wijken in Enschede prioritering geven aan het verbeteren van de veiligheid en de sociale cohesie in de betreffende wijken.	Goed	8,0
2011-2014	De Woonplaats is bereid tot het ontwikkelen van maatschappelijk vastgoed in Aalten in het kader van leefbaarheid.	Goed	8,0
2011-2014	De Woonplaats investeert in wijk- en buurtbeheer door in het Centrumplan Aalten vrijkomende winkels tot woningen te verbouwen.	Ruim voldoende	7,0
	Eindoordeel: goed		7,7

Bron: EY, 2015

2.47 EY beoordeelt het presteren naar Kwaliteit van wijken en buurten als 'goed'. De Woonplaats heeft bij dit prestatieveld drie opgaven benoemd en uitgevoerd. In de bovenstaande tabel zijn deze opgaven opgenomen. Onderstaand volgt een toelichting op de realisatie van de opgaven.

Prioritering geven aan veiligheid en sociale cohesie in Enschede

2.48 In de gemeente Enschede heeft De Woonplaats op het gebied van leefbaarheid de opgave om in het kader van stedelijke vernieuwing in een aantal wijken prioritering te geven aan het verbeteren van de veiligheid en de sociale cohesie in de betreffende wijken. Deze opgave heeft De Woonplaats 'goed' gerealiseerd. Samen met collega woningcorporatie Ons Huis is De Woonplaats begonnen met het ontwikkelen en bouwen van het nieuwe Hart van de Wijk Velve-Lindenhof. Hiervoor is een gezamenlijke VOF opgericht. Het Hart van de Wijk is een multifunctioneel gebouw, Maatschappelijke visitatie De Woonplaats

genaamd 'Lumen', met een brede school waarin diverse partijen samenwerken op het gebied van welzijnswerk, ruimten voor jongeren, educatie, cultuur, jeugdzorg, veiligheid en kinderopvang. In het ontwikkelingstraject hebben gebruikers en bewoners veel inspraak gehad. Het Hart van de Wijk biedt een vertrouwde en veilige omgeving voor kinderen, ouders en andere buurtbewoners. In mei 2014 is de bouw gestart en in 2015 wordt het Hart van de Wijk opgeleverd en in gebruik genomen. Tattersall is een wijk in het centrum van Enschede met ongeveer 310 sociale verhuureenheden die in de jaren tachtig zijn gebouwd. Er is een sociale monitor gemaakt waarin de wijk in vergelijking met de rest van Enschede wordt beoordeeld op aspecten als werkgelegenheid, sportparticipatie, imago en verhuisbewegingen. Deze gegevens vormden mede input voor de verbeterplannen. Ook heeft in 2013 de selectie van de stedenbouwkundige en architect plaatsgevonden. Zij zijn aan de slag gegaan met de informatie die eerder al is opgehaald bij de bewoners. Tijdens verschillende atelierbijeenkomsten hebben bewoners en professionals samen keuzes gemaakt om de veiligheid en leefbaarheid impulsen te geven. Hiermee is de basis gelegd voor een voorlopig schetsontwerp. In de Groenfase II zijn openbaar en particulier groen in Stroinkslanden-Zuid met elkaar verbonden. Deze samenhangende groenstructuur vormde een belangrijk onderdeel van de herstructurering. In 2011 startte De Woonplaats met de sloop van 39 woningen ten gunste van de veiligheid, leefbaarheid en de groenvoorziening.

Ontwikkelen maatschappelijk vastgoed in Aalten

2.49 De Woonplaats heeft de opgave in Aalten om maatschappelijk vastgoed te ontwikkelen in het kader van de leefbaarheid. Deze opgave is door De Woonplaats 'goed' gerealiseerd. De oude meubelzaak Betting in Bredevoort maakte plaats voor 20 appartementen en een grand café voor cliënten van Stichting Zorgcombinatie Marga Klompé. Het nieuwe pand is ontworpen in de stijl van het oude Ambtshuis, dat in de jaren '60 werd gesloopt. Hiermee kwam een karakteristiek en herkenbaar gebouw terug in het centrum van Bredevoort. De locatie is medio 2011 opgeleverd. Om alle cliënten te kunnen bedienen was er naast de 20 zorgappartementen ook nog een groepswoning met minimaal zes eenheden vereist. Het naastgelegen 'Wapen van Bredevoort' bood deze mogelijkheid. Al enkele keren was de mogelijkheid bekeken van deze locatie, maar het was telkens onhaalbaar. Door subsidies vanuit de provincie en gemeente en het betalen van een hogere huur door SZMK, is er uiteindelijk toch een mogelijkheid gekomen om verder te gaan met deze locatie. De oorspronkelijk planning van het totale project was oplevering in juni 2013. Doordat er geen grote tegenvallers, onder andere te danken aan het goede weer, zijn geweest was het mogelijk om iets in te lopen op de planning waardoor het project is opgeleverd in mei 2013.

Investeren in wijk- en buurtbeheer middels Centrumplan Aalten

2.50 De opgave vanuit de gemeente Aalten is dat De Woonplaats investeert in wijk- en buurtbeheer door in het Centrumplan Aalten vrijkomende winkels tot woningen te verbouwen. Deze opgave is door De Woonplaats 'ruim voldoende' gerealiseerd. De gemeente Aalten heeft in 2009 diverse partijen gevraagd een bieding te doen op een locatie bestemd voor woningbouw in het plan 'herontwikkeling textielfabriek Hofstraat te Aalten'. De textielfabriek stond inmiddels ruim 10 jaar leeg. Rots Bouw Aalten heeft De Woonplaats benaderd om samen een bieding uit te brengen. Eind 2009 is de bieding gewonnen.

2.51 De locatie bestaat uit twee delen: naast het deel van De Woonplaats / Rots Bouw (deels monumentaal), bestaande uit 20 appartementen en drie patiowoningen, is er een deel (geheel monumentaal) dat is herontwikkeld tot kantoren door TPN Groep. De drie patiowoningen zijn koopwoningen die door Rots Bouw op de markt zijn gebracht. De 20 appartementen van De Woonplaats zijn ruime driekamer appartementen die door Stichting De Lichtenvoorde voor haar cliënten gehuurd worden. Eind 2012 is met de bouw van het totale complex gestart. De appartementen zijn eind 2013 opgeleverd.

De ambities van De Woonplaats sluiten goed aan op de opgaven

2.52 In deze paragrafen wordt getoetst in welke mate De Woonplaats ook eigen ambities en doelstellingen heeft geformuleerd die passen bij de opgaven in het werkgebied.

2.53 De Woonplaats voldoet aan het ijkpunt van een voldoende. Onderstaand wordt dit toegelicht.

2.54 De corporatie heeft volgens de indeling van het DrieKamerModel strategische doelstellingen beschreven en vertaald in kritische succes factoren die van belang zijn om de doelstellingen te realiseren. Ook zijn bijbehorende concrete prestatie indicatoren benoemd. De strategische uitgangspunten voor het nieuwe ondernemingsplan worden in dialoog tussen RvC, directie en managementteam bepaald. In de verdere totstandkoming van het plan wil De Woonplaats ook tenminste de huurdersvertegenwoordiging en haar kerngemeenten betrekken. Ten slotte sluiten de ambities goed aan op de opgaven.

2.55 Daarnaast heeft de visitatiecommissie pluspunten geconstateerd. Deze worden onderstaand toegelicht.

2.56 De Woonplaats stelt regelmatig haar ambities en doelstellingen bij. Zo wil De Woonplaats haar nieuwe ondernemingsplan doorvertalen in jaarplannen, waarin aan de prestatie indicatoren zoveel mogelijk concrete doelstellingen gekoppeld worden. De verschillende strategische doelstellingen, kritische succes factoren en prestatie indicatoren worden voor zover van toepassing jaarlijks opgenomen en verder uitgewerkt in afdelingsplannen, overige prestatie indicatoren en begrotingen. Sturing op de meeste prestatie indicatoren geschiedt met behulp van het Business Intelligence Center in Sharepoint, waarbinnen alle leidinggevenden de op hen van toepassing zijnde stuuritems in een dashboard met onderliggende informatie beschikbaar hebben. Rapportages op ondernemingsniveau vinden op basis daarvan per kwartaal plaats richting directie en RvC en worden aldaar besproken.

2.57 De Woonplaats organiseert het hele jaar door diverse bijeenkomsten waarin de corporatie haar beleid deelt. Hiermee laat De Woonplaats zien dat zij goed op relevante signalen uit de omgeving reageert. Bijvoorbeeld presentaties: aan de vereniging Woon waar alle lokale corporaties bij aangesloten zijn, de gemeenteraad van Enschede over het nieuwbouw- en renovatiebeleid van De Woonplaats, corporatie directeuren over de rol van maatschappelijk vastgoed binnen een corporatie.

2.58 Ook heeft de Woonplaats in overleg met de belanghebbenden eind 2011 het vastgoedplan vastgesteld. In dit plan zijn de lange termijn vastgoedstrategieën van De Woonplaats verwoord. De Woonplaats heeft een totaal visie op haar vastgoed waar naast maatschappelijk vastgoed, commercieel bedrijfsonroerendgoed, ook het wonen en zorg vastgoed terugkomt. De Woonplaats heeft haar visie op stad en de visie van de drie corporaties in Enschede nadrukkelijk op de kaart gezet bij de gemeente Enschede. Dit mede omdat De Woonplaats ten tijde van het opstellen van de woonvisie in Enschede het eerste aanspreekpunt was voor de gemeente namens de corporaties in Enschede. Dit vastgoed plan is in een later stadium omgezet naar het portefeuilleplan, waarin de doelstellingen verder zijn geconcretiseerd en waarin de confrontatie met de financiële (on) mogelijkheden een prominenter plek hebben gekregen.

2.59 De vastgoedsturing heeft De Woonplaats belegd bij het team strategie. Dit team is verantwoordelijk voor het proces en voor de vaststelling van de strategische doelstellingen.

2.60 De inhoud van dit vastgoedplan is gepresenteerd aan het huurdersplatform, Ons Huis en de gemeente Enschede. Deze presentatie heeft tot doel de belanghebbenden mee te nemen in de strategie van De Woonplaats.

2.61 De Woonplaats stelt haar ambities daar waar nodig bij. Voorbeeld van het bijstellen van ambities als gevolg van de marktomstandigheden: er is binnen De Woonplaats sprake geweest van een forse bijstelling in de doelstellingen en met name de wijze waarop deze doelstellingen worden gerealiseerd. De Woonplaats is een voorloper geweest bij de bewustwording omtrent de aankomende stagnatie van de inwonersaantallen en de huishoudenssamenstelling in haar werkgebied. De Woonplaats heeft hierin proactief haar strategie bijgesteld en is met haar stakeholders in overleg getreden in verband met de maatregelen die op andere terreinen getroffen moesten worden.

2.62 De Woonplaats besteedt veel aandacht aan de openbare verantwoording. Bijna elk project krijgt aandacht in de media, zowel de professionele als de regionale media.

2.63 Samenvattend is de visitatiecommissie van mening dat de ambities van De Woonplaats goed aansluiten op de opgaven, zoals onder meer opgenomen in de prestatieafspraken. De ambities zijn een directe afgeleide van de visie en missie die in concrete stappen zijn vertaald in het ondernemingsplan. Onderstaand volgt een aantal voorbeelden van ambities en doelen.

- a) De Woonplaats draagt zorg voor voldoende variëteit in soorten en prijsklassen van woningen passend bij haar doelgroepen.
- b) De Woonplaats wil actief met zorginstellingen waarvoor zij een grote verhuurder is bezien hoe ze samen de vastgoedportefeuille kan optimaliseren om zo tot een win-win situatie te komen.
- c) De Woonplaats biedt haar huurders de mogelijkheid de energierekening te verkleinen door energiepakketten aan te brengen in woningen. Deze pakketten worden voor zover mogelijk in de huur terugverdiend.



- d) De Woonplaats zet in op het versterken van de kernen van het primaire werkgebied omdat toekomstbestendige en aantrekkelijke stads/dorpscentra van grote waarde zijn voor de stad/dorp als geheel en bovendien vastgoedkundig een relatief laag risicoprofiel kennen.

3 De Woonplaats presteert volgens haar belanghebbenden maatschappelijk ruim voldoende

3.01 Dit hoofdstuk beschrijft het maatschappelijk presteren volgens een selectie van belangrijke belanghebbenden van De Woonplaats. De verwachtingen en de oordelen van de belanghebbenden nemen een prominente plaats in bij de uiteindelijke oordeelsvorming van de maatschappelijke visitatie. Allereerst wordt in dit hoofdstuk de aanpak toegelicht die is gehanteerd om het oordeel van de belanghebbenden in kaart te brengen. Vervolgens wordt het eindoordeel van de belanghebbenden van De Woonplaats toegelicht. Als aanvulling op het visitatiestelsel is ook gevraagd naar de wijze waarop de samenwerking is ervaren. Dit wordt aan het eind van het hoofdstuk besproken.

Aanpak oordeel belanghebbenden

3.02 In totaal hebben wij 13 belanghebbendenpartijen van De Woonplaats geïnterviewd. Hierbij zijn 27 mensen gesproken. Er is gesproken met vertegenwoordigers van de huurders, verschillende gemeenten en overige belanghebbenden waaronder zorg- en welzijnsinstellingen en collega-corporaties. Het overzicht van de belanghebbenden die aan de visitatie hebben meegewerkt is weergegeven in bijlage F. Bij het beoordelen van het presteren van De Woonplaats volgens de belanghebbenden is EY uitgegaan van de volgende prestatievelden:

- a huisvesting van de primaire doelgroep;
- b huisvesting bijzondere doelgroepen;
- c kwaliteit woningen en woningbeheer;
- d (des-)investeren in vastgoed;
- e kwaliteit van wijken en buurten.

3.03 Daarnaast is ingegaan op de ervaringen ten aanzien van de relatie en de communicatie en de invloed op het beleid. De oordelen van de belanghebbenden ten aanzien van de prestatievelden worden achtereenvolgens in dit hoofdstuk besproken.

Eindoordeel presteren volgens belanghebbenden is ‘ruim voldoende’

3.04 De belanghebbenden beschrijven De Woonplaats aan de hand van de volgende kenmerken:

- a sociaal;
- b zakelijk;
- c staat voor haar taak;
- d open en transparant;
- e afstandelijk;
- f financieel solide;
- g stabiele corporatie.

3.05 Uit de omschrijvingen blijkt dat de belanghebbenden voornamelijk woorden met een (zeer) positieve ondertoon gebruiken. De belanghebbenden zijn dan ook over het algemeen (zeer) tevreden over de maatschappelijke prestaties van De Woonplaats. Het gemiddelde cijfer is een 7,1. Het bijbehorende kwalitatieve oordeel is 'ruim voldoende'. Tabel 3-1 bevat een overzicht van de gegeven scores.

Tabel 3-1: eindoordeel Presteren volgens Belanghebbenden

Prestatie	Huurders	Gemeenten	Overig	Cijfer	Weging	Eind-cijfer
Maatschappelijke prestaties						
huisvesting van de primaire doelgroep	6,7	7,5	7,5	7,2	50%	7,1
huisvesting bijzondere doelgroepen	7,5	7,5	7,0	7,3		
kwaliteit woningen en woningbeheer	7,0	7,0	7,3	7,1		
(des-)investeren in vastgoed	7,0	6,7	6,5	6,7		
kwaliteit van wijken en buurten	7,0	7,7	7,0	7,2		
Relatie en communicatie	6,3	8,3	6,8	7,1	25%	7,1
Invloed op beleid	7,0	7,3	7,0	7,1	25%	7,1
Eindoordeel: ruim voldoende						7,1

Bron: EY, 2015

3.06 Uit de tabel blijkt dat De Woonplaats in de ogen van de belanghebbenden op vele onderdelen ruim voldoende of zelfs goed scoort. In de volgende paragrafen worden de scores toegelicht.

Prestaties volgens belanghebbenden scoren 'ruim voldoende'

3.07 In deze paragrafen wordt ingegaan op de scores op het onderdeel Prestaties. Tabel 3-2 bevat het oordeel van de belanghebbenden per prestatieveld.

Tabel 3-2: eindoordeel Presteren volgens Belanghebbenden onderdeel Prestaties

Prestatie	Score
Huisvesting van de primaire doelgroep	7,2
Huisvesting bijzondere doelgroepen	7,3
Kwaliteit woningen en woningbeheer	7,1
(Des-)investeren in vastgoed	6,7
Kwaliteit van wijken en buurten	7,2
Eindoordeel: ruim voldoende	7,1

Bron: EY, 2015

3.08 Uit de tabel blijkt dat op alle onderwerpen een 'ruim voldoende' is gescoord, maar dat het onderwerp 'Huisvesting bijzondere doelgroepen' het hoogste scoort. Het eindoordeel van de belanghebbenden is 'ruim voldoende'.

3.09 De volgende tabel geeft het oordeel weer over het maatschappelijk presteren van De Woonplaats per belanghebbendengroep.

Tabel 3-3: oordeel per belanghebbendengroep prestaties

Belanghebbendengroep	Oordeel
Huurdersvertegenwoordiging	7,0
Gemeente	7,3
Overige belanghebbenden	7,1
Eindoordeel: ruim voldoende	7,1

Bron: EY, 2015

3.10 De belanghebbendengroepen waarderen de prestaties van De Woonplaats gemiddeld met een 7,1. In het vervolg van dit hoofdstuk wordt gedetailleerder ingegaan op de prestaties per prestatieveld van De Woonplaats volgens haar belanghebbenden. Indien een belanghebbende onvoldoende zicht heeft op de betreffende prestatie, is logischerwijs geen cijfer gegeven.

Huisvesting van de primaire doelgroep scoort 'ruim voldoende'

3.11 Dit prestatieveld omvat de prestaties van De Woonplaats op het gebied van huisvesting van de primaire doelgroep. Concreet gaat het om de beschikbaarheid en betaalbaarheid van woningen, de wijze van woningtoewijzing en het bevorderen van doorstroming. De volgende tabel bevat de scores die de belanghebbenden hebben toegekend voor dit prestatieveld.

Tabel 3-4: eindoordeel presteren naar Huisvesting primaire doelgroep

Belanghebbendengroep	Oordeel
Huurdersvertegenwoordiging	6,7
Gemeente	7,5
Overige belanghebbenden	7,5
Eindoordeel: ruim voldoende	7,2

Bron: EY, 2015

3.12 De belanghebbenden beoordelen het presteren naar huisvesting primaire doelgroep als 'ruim voldoende'. De gemeente en de overige belanghebbenden zijn het meest tevreden op dit onderdeel.

3.13 De huurdersvertegenwoordiging is tevreden op dit onderdeel. Zij vindt dat De Woonplaats voldoende goede en betaalbare woningen heeft voor de primaire doelgroep en dat zij haar woningen op de juiste wijze toewijst aan de doelgroep. Volgens de huurdersvertegenwoordiging heeft De Woonplaats een goed huurbeleid en haar huurvoorraad goed op orde. Een goed voorbeeld hiervan zijn de meest goedkope woningen van De Woonplaats, deze woningen hebben een huurprijs van ongeveer 365,- euro. De huurdersvertegenwoordiging vindt dit een goede zaak. Ook is de huurdersvertegenwoordiging te spreken over het totaal aantal goedkope woningen. Dit aantal wordt door De Woonplaats van ongeveer 1.000 naar 1.400 woningen uitgebreid.

3.14 Er wordt echter ook een kanttekening geplaatst door de huurdersvertegenwoordiging. Zij geeft aan dat nog op te leveren woningen in Dinxperlo tegen de huurtoeslaggrens aanzitten en dat de betaalbaarheid in het geding kan komen als de huurtoeslag bijvoorbeeld wordt verminderd of verdwijnt.

3.15 De gemeenten zijn over het algemeen van mening dat De Woonplaats over voldoende goedkope woningen beschikt en het huidige bezit is goed toegesneden op de doelgroep. Als voorbeeld geeft de gemeente Enschede aan dat eerder sprake is van te veel dan te weinig sociale woningen. De gemeente maakt zich wel zorgen over de betaalbaarheid. In de ogen van de gemeente zijn in de afgelopen jaren kwalitatief goede woningen gebouwd door De Woonplaats. Vanwege hun kwaliteit zijn deze woningen in een duurdere categorie terecht gekomen. Volgens de gemeente kan dit gevolgen nadelige gevolgen voor de lagere inkomens, omdat het aanbod van goedkope woningen kleiner wordt.

3.16 De gemeente Winterswijk geeft aan dat De Woonplaats op zich voldoende betaalbare woningen heeft voor de doelgroep. Alleen maakt zij zich zorgen over de beschikbaarheid van jongerenwoningen. Volgens de gemeente doet De Woonplaats er goed aan dit aanbod uit te breiden, omdat hier behoefte aan is.

3.17 De gemeente Oost Gelre is van mening dat De Woonplaats over voldoende goedkope woningen beschikt en dat de potentiële huurders een geringe wachttijd hebben. Volgens de gemeente kan men binnen een maand een huurwoning krijgen. De gemeente geeft wel aan dat ze meer aandacht voor de jongerenhuisvesting wil en dat zij op dit moment samen met De Woonplaats met dit onderwerp bezig is.

3.18 De overige belanghebbenden geven aan dat De Woonplaats over voldoende goedkope woningen voor de doelgroep beschikt. Eén overige belanghebbenden geeft aan dat de corporatie grote investeringen in Enschede heeft gedaan. Volgens deze overige belanghebbende pakt De Woonplaats haar verantwoordelijkheid goed op en in vergelijking met andere corporaties en met inachtneming van de huidige wet- en regelgeving heeft De Woonplaats in de afgelopen jaren uitzonderlijk goed gepresteerd. Volgens één andere overige belanghebbenden had De Woonplaats in de afgelopen jaren meer kunnen investeren voor de doelgroep.

Huisvesting bijzondere doelgroepen scoort 'ruim voldoende'

3.19 Dit prestatieveld omvat de prestaties van De Woonplaats op het gebied van huisvesting van doelgroepen die behoefte hebben aan specifiek aanpassingen en voorzieningen. Het betreft zowel nieuwbouw als (aanpassingen aan) bestaand bezit. De volgende tabel bevat de scores die de belanghebbenden hebben toegekend voor dit prestatieveld.

Tabel 3-5: eindoordeel Huisvesting bijzondere doelgroepen

Belanghebbendengroep	Oordeel
Huurdersvertegenwoordiging	7,5
Gemeente	7,5
Overige belanghebbenden	7,0
Eindoordeel: ruim voldoende	7,3

Bron: EY, 2015

3.20 De belanghebbenden beoordelen het presteren naar huisvesten bijzondere doelgroepen als 'ruim voldoende'. De huurdersvertegenwoordiging geeft aan dat De Woonplaats de ambitie heeft woningen te realiseren voor de bijzondere doelgroepen en goed bezig is met het realiseren van deze ambitie. Er zijn in dit kader dan ook diverse complexen gerealiseerd, en De Woonplaats gaat in de toekomst woningen levensloopbestendig maken.

3.21 De gemeenten vinden over het algemeen dat De Woonplaats ruim voldoende woningen beschikbaar heeft voor de bijzondere doelgroepen. Volgens de gemeente zet De Woonplaats zich goed in voor deze doelgroep. Voorbeelden hiervan zijn de grondgebonden woningen die levensloopbestendig zijn gemaakt en de wijze waarop de corporatie op individuele wensen van huurders heeft ingespeeld en woningaanpassingen verricht heeft.

3.22 Volgens de gemeente Oost Gelre heeft De Woonplaats zich in de afgelopen jaren goed ingezet voor de bijzondere doelgroepen. Echter is de gemeente van mening dat de corporatie op dit onderwerp nog steeds een grote opgave heeft vanwege de vergrijzing. Het is ook nodig meer woningen zowel energetisch als sociaal te verduurzamen. Ook de gemeente Winterswijk deelt deze mening en geeft aan dat het nodig is dat De Woonplaats een duidelijke visie ontwikkelt, kijkend naar de bevolkingssamenstelling in de toekomst.

3.23 Bij de overige belanghebbenden is het beeld gemengd. De meeste overige belanghebbenden zijn over het algemeen positief over de inzet van De Woonplaats op dit onderwerp. Volgens deze overige belanghebbenden heeft De Woonplaats goed oog voor de realisatie van projecten voor de bijzondere doelgroepen. Eén overige belanghebbende geeft een onvoldoende op dit onderwerp. Dit betreft een zorginstelling. In de beleving van deze zorginstelling duurt het vrij lang voordat De Woonplaats actie onderneemt op dit onderwerp, dit geldt zowel bij het opstellen van het beleid, als bij het concreet doorvoeren van praktische aanpassingen in de woning. Volgens deze belanghebbende is het wenselijk dat De Woonplaats sneller actie onderneemt.

Kwaliteit woningen en woningbeheer scoort 'ruim voldoende'

3.24 Dit prestatieveld omvat de prestaties van De Woonplaats op het gebied van de kwaliteit van nieuwbouwwoningen en kwaliteitsverbetering van bestaande woningen. Daarnaast omvat dit prestatieveld de kwaliteit van de dienstverlening van De Woonplaats en haar inspanningen op het gebied van energie en duurzaamheid. De volgende tabel bevat de scores die de belanghebbenden hebben toegekend voor dit prestatieveld.

Tabel 3-6: eindoordeel Kwaliteit woningen en woningbeheer

Belanghebbendengroep	Oordeel
Huurdersvertegenwoordiging	7,0
Gemeente	7,0
Overige belanghebbenden	7,3
Eindoordeel: ruim voldoende	7,1

Bron: EY, 2015

3.25 De belanghebbenden zijn tevreden over het presteren naar kwaliteit woningen en woningbeheer. Zij beoordelen dit als 'ruim voldoende'. De huurdersvertegenwoordiging vindt dat de woningen er goed bijstaan. De Woonplaats onderhoudt haar woningen goed en de dienstverlening richting huurders is prima te noemen. De Woonplaats is goed bezig met het verduurzamen geeft veel aandacht aan dit onderwerp en onderhoudt haar woningen goed. Wel plaatst de huurdersvertegenwoordiging een kanttekening dat het hele bezit van De Woonplaats nog verder verbeterd kan worden. De Woonplaats is van plan in 25 jaar haar gehele bezit kwalitatief te evalueren en te verbeteren. Volgens de huurdersvertegenwoordiging is dit een goede stap richting

de toekomst, alleen is zij van mening dat 25 jaar nogal lang is. De huurdersvertegenwoordiging spreekt daarom de wens uit dit in een kortere tijd te doen.

3.26 Verder vindt de huurdersvertegenwoordiging dat De Woonplaats een grotere bijdrage kan leveren bij de verlaging van de woonlasten. Bijvoorbeeld bij het isoleren van de woningen kan De Woonplaats kijken of er alternatieven aanwezig zijn om de kosten voor eigen rekening te brengen. De huurdersvertegenwoordiging vindt dat de huurders vaak niet in staat zijn de huurverhoging te bekostigen, terwijl het wel van belang is dat de woningen goed geïsoleerd zijn. Op deze wijze worden de woonlasten van de huurders verlaagd.

3.27 Ten slotte geeft de huurdersvertegenwoordiging aan dat zij het wenselijk vindt dat De Woonplaats meer differentiatie in het aanbod van woningen brengt. Dit biedt de potentiële en zittende huurders meer keuze om een geschikte woningen te vinden.

3.28 De gemeenten vinden over het algemeen dat De Woonplaats goed bezig is met het onderhoud van de woningen. De kwaliteit van woningen en woningbeheer is op orde. De gemeenten maken zich wel zorgen over de kwaliteit van de woningen in zijn algemeenheid. Volgens de gemeenten doet De Woonplaats er goed aan de kwaliteit van deze woningen verder te verbeteren door bijvoorbeeld te renoveren.

3.29 De gemeente Enschede ziet dat op het gebied van duurzaamheid mooie projecten worden gerealiseerd en dat De Woonplaats op dit onderwerp haar verantwoordelijkheid neemt. Volgens de gemeente heeft De Woonplaats zich goed ingezet in de wijk Oost-Boswinkel. In de ogen van de gemeente lijkt het echter wel alsof De Woonplaats zich met name richt op de functionaliteit van de woningen en minder op de uitstraling ervan. Volgens de gemeente doet De Woonplaats er goed aan bij andere corporaties te kijken hoe zij de kwaliteit van woningen en woningbeheer borgen.

3.30 De gemeente Enschede is van mening dat De Woonplaats er goed aan doet in de toekomst meer differentiatie in het woningaanbod te brengen. Zij vindt dat er op dit moment weinig differentiatie in het aanbod aanwezig is.

3.31 De gemeente Winterswijk is van mening dat de woningen van De Woonplaats er goed bijstaan en dat De Woonplaats daar waar nodig investeert in de kwaliteit van de woningen. Het project 'warme jas' is hier goed voorbeeld van. Volgens de gemeente is het wenselijk dat het hele bezit van De Woonplaats in Winterswijk kwalitatief verbeterd wordt. De gemeente vindt dat De Woonplaats in de afgelopen jaren incidenteel heeft gedaan en dat is ook de voornaamste reden waarom voor dit onderwerp een onvoldoende is gegeven.

3.32 Ook de gemeente Oost Gelre is van mening dat het woningbezit van De Woonplaats in Winterswijk, Aalten en Groenlo verouderd is. Volgens de gemeente is het wenselijk deze woningen te renoveren.

3.33 De overige belanghebbenden geven aan dat de kwaliteit van de woningen goed is. Eén overige belanghebbende plaatst een kanttekening, deze ervaart dat de kwaliteit van de woningen beter kan en dat de woningen van De Woonplaats aan renovatie toe zijn. Volgens deze overige Maatschappelijke visitatie De Woonplaats

belanghebbende doet De Woonplaats er goed aan de woonwensen van mensen te onderzoeken en hier op in te spelen.

(Des-)investeren in vastgoed scoort 'ruim voldoende'

3.34 Dit prestatieveld omvat de prestaties van De Woonplaats op het gebied van nieuwbouw, sloop, verkoop en verbetering van bestaand bezit. Het betreft sociaal en maatschappelijk vastgoed. De volgende tabel bevat de scores die de belanghebbenden hebben toegekend voor dit prestatieveld.

Tabel 3-7: eindoordeel (Des-)investeren in vastgoed

Belanghebbendengroep	Oordeel
Huurdersvertegenwoordiging	7,0
Gemeente	6,7
Overige belanghebbenden	6,5
Eindoordeel: ruim voldoende	6,7

Bron: EY, 2015

3.35 De belanghebbendengroepen beoordelen het presteren naar (Des-)investeren in vastgoed als 'ruim voldoende'. De huurdersvertegenwoordiging geeft aan dat De Woonplaats voldoende investeert in Enschede. Vooral in sloop, renovatie en verduurzaming wordt geïnvesteerd. Er zijn bijvoorbeeld woningen opgewaardeerd naar energielabel A1. De huurdersvertegenwoordiging vindt dit een goede zaak. Het resultaat is dat er woningen met slechte kwaliteit worden vervangen door woningen met een goede kwaliteit. De huurdersvertegenwoordiging geeft aan dat zij het wenselijk vindt dat ook andere woningen, en met name woningen in Dinxperlo door De Woonplaats duurzaam worden gemaakt.

3.36 De huurdervertegenwoordiging plaats ook een kanttekening, als het gaat om de verkoop van de woningen. In de ogen van de huurdersvertegenwoordiging worden door De Woonplaats veel huurwoningen verkocht. De huurdersvertegenwoordiging vindt dit jammer, omdat deze woningen een acceptabele huurprijs hebben. De huurdersvertegenwoordiging vreest dat de sociale huurvoorraad hierdoor slinkt.

3.37 Gemeenten zijn over het algemeen tevreden over de mate waarin De Woonplaats in vastgoed investeert. De gemeenten hebben hun waardering hierover uitgesproken. Zeker gezien de economisch lastige periode 2011-2014 heeft De Woonplaats voldoende geïnvesteerd.

3.38 De gemeenten plaatsen ook een aantal kanttekeningen. De gemeente geeft aan dat in Winterwijk behoefte is aan kleinere appartementen voor jongeren. Volgens de gemeente Winterwijk kan De Woonplaats nog meer investeren in de huisvesting voor jongeren.

3.39 De gemeente Oost Gelre vindt dat De Woonplaats goed met verduurzaming bezig is, met name als het gaat om kleinere ingrepen. De gemeente geeft wel aan dat De Woonplaats, eventueel in samenwerking met de gemeente, aan de buitenkant van de woningen meer kan investeren. Verder maakt de gemeente zich zorgen over het feit dat De Woonplaats van plan is in de toekomst huurwoningen te verkopen. Volgens de gemeente zijn er op dit moment niet veel sociale huurwoningen beschikbaar. De kans bestaat dat de gemeente daardoor minder goed in staat is om bijvoorbeeld statushouders te vestigen. Ook maakt de gemeente zich zorgen over het feit dat het onderhouden van woningen bij meerdere eigenaren lastig is aan te pakken. Opkopen van bestaande woningen door De Woonplaats en deze gaan verhuren is volgens de gemeente ook een optie.

3.40 Het beeld bij de overige belanghebbenden is zeer positief. In de afgelopen jaar heeft De Woonplaats meer dan voldoende geïnvesteerd in haar bezit door middel van nieuwbouw, renovatie en slooprojecten. Wel plaatsen enkele overige belanghebbenden op dit onderwerp ook een kanttekening. Enkele overige belanghebbenden zijn van mening dat De Woonplaats meer had kunnen investeren, met name in nieuwbouw en renovatie. Men is van mening dat De Woonplaats er goed aan doet goed toe te lichten waarom men juist iets wel of juist niet doet.

Kwaliteit van wijken en buurten scoort 'ruim voldoende'

3.41 Dit prestatieveld omvat de prestaties van De Woonplaats op het gebied van emancipatie, leefbaarheid en de inzet voor het behouden dan wel creëren van vitale wijken en buurten. De volgende tabel bevat de scores die de belanghebbenden hebben toegekend voor dit prestatieveld.

Tabel 3-8: eindoordeel Kwaliteit van wijken en buurten

Belanghebbendengroep	Oordeel
Huurdersvertegenwoordiging	7,0
Gemeente	7,7
Overige belanghebbenden	7,0
Eindoordeel: ruim voldoende	7,2

Bron: EY, 2015

3.42 De belanghebbenden beoordelen het presteren naar Kwaliteit van wijken en buurten als 'ruim voldoende'. De huurdersvertegenwoordiging is tevreden op dit punt. In de afgelopen jaren heeft De Woonplaats veel inspanningen verricht op dit onderwerp. De corporatie is actief met wijk- en huismeesters, en stelt budget beschikbaar voor de bewonerscommissies. Deze krijgen de gelegenheid iets in de wijk te ondernemen, bijvoorbeeld voor een barbecue. De huurdersvertegenwoordiging vindt dit een goede zaak.

3.43 Volgens de huurdersvertegenwoordiging doet De Woonplaats er goed in de toekomst meer actie te ondernemen richting de huurders die hun tuin niet op orde hebben. Ook vraagt de huurdersvertegenwoordiging meer aandacht voor het gebouw 'De Commandeur' in 's Heerenberg.

Volgens de huurdersvertegenwoordiging is de veiligheid van het complex niet optimaal. Nieuwe huurders worden niet altijd gewezen op slecht 'huisvaderschap'. De huurdersvertegenwoordiging vindt het wenselijk dat De Woonplaats met deze signalen iets doet.

3.44 De gemeenten zijn zeer tevreden over de inspanningen van De Woonplaats op dit onderwerp. De Woonplaats investeert veel op het gebied van leefbaarheid. De corporatie heeft dan ook een goede focus op de leefbaarheidsvraagstukken die binnen de gemeenten spelen. De corporatie loopt voorop als het gaat om leefbaarheid en participatie. Gemeenten zijn vol lof over de wijze waarop De Woonplaats zich in de wijken manifesteert. Daarnaast is de corporatie bereid om financieel extra te investeren in de wijken. De Woonplaats activeert bewoners om nuttige en leuke dingen samen te doen. De corporatie is in de ogen van gemeenten dan ook gericht op samenwerking en het oppakken van de wijkinitiatieven. Initiatieven als "de buurt aan zet" "schoonmaken van de wijk" zijn hier goede voorbeelden van.

3.45 Enkele gemeenten plaatsen ook een aantal kanttekeningen. De gemeente Winterswijk geeft aan dat De Woonplaats weinig huismeesters heeft in de wijken waar met name ouderen wonen. Volgens de gemeente is het wenselijk dat deze aanwezig zijn om ouderen te helpen.

3.46 Volgens de Gemeente Oost Gelre investeert De Woonplaats in Groenlo weinig in de leefbaarheid. De Woonplaats doet er goed aan een rol te spelen in het activeren van bewoners als het gaat om leefbaarheid.

Relatie en communicatie scoort 'ruim voldoende'

3.47 Het onderdeel relatie en communicatie gaat in op de wijze waarop De Woonplaats samenwerkt met andere partijen en de mate en effectiviteit van de communicatie. De volgende tabel geeft de scores weer per belanghebbendengroep ten aanzien van het onderdeel relatie en communicatie.

Tabel 3-9: oordeel per belanghebbendengroep Relatie en communicatie

Belanghebbende	Oordeel
Huurdersvertegenwoordiging	6,3
Gemeente	8,3
Overige belanghebbenden	6,8
Oordeel: ruim voldoende	7,1

Bron: EY, 2015

3.48 De huurdersvertegenwoordiging is over het algemeen te spreken over de relatie en communicatie met bestuur en management van De Woonplaats. Er is sprake van een open relatie. Daarnaast is er ook veel en goed contact met beleidsmedewerkers van De Woonplaats. De huurdersvertegenwoordiging ontvangt veel informatie van De Woonplaats, dit gebeurt zowel tijdens formele als informele momenten. De Woonplaats is daarom laagdrempelig.

3.49 Wel geeft de huurdersvertegenwoordiging aan dat de interne communicatie naar de huurders toe, beter kan. De indruk bestaat dat intern niet altijd afstemming aanwezig is, waardoor de communicatie niet eenduidig richting de huurders verloopt.

3.50 Ook de meeste gemeenten zijn van mening dat de relatie en communicatie over het algemeen goed is. De Woonplaats wordt als een betrouwbare partner gezien die goed en helder communiceert. De communicatie verloopt op een open en transparante wijze. Volgens de gemeenten is sprake van wederzijds respect voor de positie van de ander, óók in de wijze van communiceren.

3.51 Wel plaatsen de gemeenten een kanttekening bij dit onderwerp. De gemeente Enschede geeft aan dat de interne communicatie van de corporatie soms beter kan. Het komt wel eens voor dat de gemeente twee verschillende signalen hoort vanuit de corporatie. Dit zorgt voor verwarring. Ook geeft de gemeente Winterswijk dat De Woonplaats er goed aan doet om de gemeente meer over de voortgang van lopende zaken op de hoogte te houden.

3.52 De overige belanghebbenden zijn tevreden over de relatie en communicatie met De Woonplaats. Er is sprake van een (warme) zakelijke relatie gebaseerd op vertrouwen, met een open en transparante communicatie. Wel geeft één overige belanghebbende aan dat de indruk bestaat dat binnen de corporatie sprake is van eilandjes. In het verleden is wel eens niet eenduidig gecommuniceerd. Een andere overige belanghebbende is niet tevreden over de relatie en communicatie en geeft voor dit onderwerp een onvoldoende. Deze overige belanghebbende is van mening dat De Woonplaats te weinig vanuit de klant denkt en geeft aan dat de mondelinge toezeggingen soms zonder een reden ingetrokken zijn. Volgens deze overige belanghebbenden is dit bij De Woonplaats reeds aangekaart, alleen zijn er geen vorderingen zichtbaar. De overige belanghebbende hoopt dat De Woonplaats met dit signaal iets doet.

Invloed op beleid scoort 'ruim voldoende'

3.53 Bij dit onderdeel wordt vastgesteld of de belanghebbenden tevreden zijn over de invloed die zij hebben op het beleid.

Tabel 3-10: oordeel per belanghebbendengroep Invloed op beleid

Belanghebbende	Oordeel
Huurdersvertegenwoordiging	7,0
Gemeente	7,3
Overige belanghebbenden	7,0
Oordeel: ruim voldoende	7,1

Bron: EY, 2015

3.54 De huurdersvertegenwoordiging is zeer tevreden over de mate van inspraak die De Woonplaats hen biedt. In een vroeg stadium wordt zij bij het besluitvormingsproces betrokken en wordt inzicht geboden in de mogelijkheden die De Woonplaats heeft.

3.55 De gemeenten zijn over het algemeen eveneens van mening dat De Woonplaats goed ruimte biedt voor inspraak. De corporatie staat open voor invloed op haar beleid en heeft ook oog voor inwoners die in contact staan met de kredietbank en voor statushouders. Bijvoorbeeld in de wijk Oost-Boswinkel is het buurthuis van De Woonplaats behouden gebleven, dit dankzij een samenwerking tussen de gemeenten en de corporatie. De situatie is bekeken vanuit het gemeentelijk beleid en het belang dat wordt gehecht aan de aanwezigheid van een buurthuis in de wijk.

3.56 De gemeente Oost Gelre plaats een kanttekening. Deze gemeente ervaart dat zij weinig invloed heeft op het beleid van De Woonplaats. De gemeente vindt dat De Woonplaats vaak vasthoudt aan eigen ideeën.

3.57 De overige belanghebbenden zijn over het algemeen ook tevreden over de invloed die zij op het beleid van De Woonplaats kunnen uitoefenen. De overige belanghebbenden geven aan dat zij in de afgelopen jaren steeds meer invloed op beleid ervaren, dit vinden zij een goede ontwikkeling. De Woonplaats neemt haar belanghebbenden serieus en signalen worden door De Woonplaats goed opgepakt. Enkele belanghebbenden ervaren dat zij minder invloed hebben op het beleid van De Woonplaats. Zij zouden graag meer invloed willen uitoefenen op het beleid van De Woonplaats en ook meer willen samenwerken. Dit geldt met name voor een zorg- en welzijnsinstelling, maar ook voor een andere maatschappelijke partner.

Goede en te verbeteren punten

3.58 De belanghebbenden is ook specifiek gevraagd goede en te verbeteren punten aan te dragen.

Goede punten

- 3.59 De belanghebbenden noemen onder meer de volgende goede punten:
- a open en transparant;
 - b zakelijk stijl van communiceren;
 - c betrokken en betrouwbaar;
 - d maakt verwachtingen waar;
 - e goede samenwerkingspartner;
 - f goed bezig geweest met verduurzaming;
 - g laagdrempelig;
 - h de cultuur onderscheidt zich in positieve zin van andere corporaties.

Te verbeteren punten

- 3.60 De belanghebbenden willen graag dat De Woonplaats de onderstaande punten verbetert:
- a De corporatie doet er goed aan een visie ontwikkelen op sociale huur en maatschappelijke ontwikkelingen in Enschede en omgeving.
 - b Deel meer informatie over privacy gevoelige zaken. Zoek de grenzen rond het delen van informatie op om zo betere preventie mogelijk te maken.
 - c In krimpgebieden is een ingrijpende actie van De Woonplaats gewenst.
 - d Verdeel de aandacht over verschillende gebieden.
 - e Beperk de verkoop van huurwoningen.
 - f Renoveer de oude woningen.

- g Bereid je goed voor op de toekomstige ontwikkelingen.
- h Speel een faciliterende rol bij het verder professionaliseren van de huurdersvereniging. Bijvoorbeeld door deze voor te bereiden op de gesprekken met de gemeente.
- i Verbeter de interne communicatie tussen medewerkers. . Op deze wijze verloopt de overdracht goed.
- j Professioneler beheren van bijzondere complexen is gewenst. Belanghebbenden geven aan dat het van belang is dat bij lastigere problemen de overview aanwezig is om een probleem integraal op te pakken en structureel op te lossen.
- k De Woonplaats doet er goed aan om in de wijk meer vanuit de gezamenlijkheid van partners, wijk en buurt te denken.

Wensen van de belanghebbenden

3.61 De visitatiecommissie heeft de belanghebbenden ook gevraagd naar een wens. Wat willen de belanghebbenden De Woonplaats meegeven om nog beter samen te werken?

3.62 De huurdersvertegenwoordigers willen graag dat De Woonplaats zoekt naar mogelijkheden om de maximale huurverhogingen niet door te voeren. Verder wenst de huurdersvertegenwoordiging dat De Woonplaats de onderlinge communicatie zodanig organiseert dat zij met één gezamenlijk standpunt naar buiten treedt. Ten slotte geeft de huurdersvertegenwoordiging de volgende wensen aan: kosten beheersen, doorgaan met het beleid wat de huurders in Dinxperlo zien, financieel gezond blijven, kwalitatief goede en betaalbare woningen realiseren en bestaand bezit goed blijven onderhouden.

3.63 De gemeenten spreken de wens uit dat De Woonplaats doorgaat met de taken die zij uitvoert en een nog stevigere positie inneemt in de regio. Verder hebben de gemeenten de volgende wensen:

- a Hou de huidige inzet.
- b Blijf ondanks alle regels en financiële beperkingen, meer doen dan vastgoedbeheer. Belanghebbenden zien de corporatie graag innovatief bezig en gericht op de sociale doelgroep.
- c Maak daar waar mogelijk ruimte voor de professional en geef in gezamenlijkheid blijvend een impuls aan de leefbaarheid in de stad.
- d Hanteer één toewijzingssysteem hanteert;
- e Blijf toegankelijk voor de huurders.
- f Zoek een nog beter balans zoekt in de aandacht en type aanpak die men toepast in Twente (Enschede) en in de Achterhoek.

3.64 De volgende wensen worden geuit door de overige belanghebbenden:

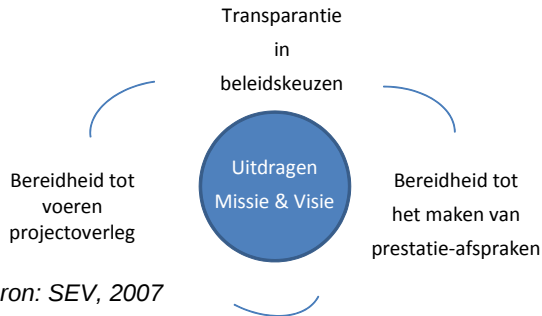
- a Luister ook in de toekomst goed naar de stakeholders.
- b Communiceer goed, transparant en duidelijk wat er wel en niet kan en leg goed uit hoe de corporatie daartoe komt.
- c Door meer samenwerking met andere regionale corporaties wordt het mogelijk meer slimme combinaties van buurten en wijken te maken. De Woonplaats doet er goed aan hier meer aandacht aan te besteden.

Beoordeling samenwerking

3.65 Het oordeel op het perspectief Prestaties volgens Belanghebbenden is, conform de vereisten van het visitatiestelsel, gebaseerd op de cijfers die de belanghebbenden in het voorgaande deel toekennen voor de prestatievelden. EY heeft er voor gekozen om in de gesprekken met de belanghebbenden ook gedetailleerder de samenwerking tussen de belanghebbende en medewerkers van De Woonplaats te bespreken. Dit laatste onderdeel is niet conform de vereisten van het visitatiestelsel. EY hoopt met deze extra onderdelen de

samenwerking tussen de corporaties en haar belanghebbenden te verbeteren. Hierbij is een verkorte versie van de beleidscyclus van woningcorporaties gehanteerd. Figuur 3-1 toont deze onderdelen van de cyclus.

Figuur 3-1: beleidscyclus woningcorporaties



Bron: SEV, 2007

- 3.66 De belanghebbenden is in de gesprekken ook gevraagd naar:
- a uitdragen missie en visie;
 - b helderheid en transparantie van beleidskeuzes en afwegingen;
 - c de bereidheid tot het maken van prestatieafspraken;
 - d het bereid zijn tot het voeren van projectoverleg tijdens de samenwerking.

3.67 In de volgende tabel wordt het oordeel van de belanghebbenden op de verschillende onderdelen van de beleidscyclus weergegeven. In bijlage I is een uitgebreide weergave opgenomen van de uitkomsten per onderwerp.

Tabel 3-11: eindoordeel Presteren volgens belanghebbenden per beleidsveld

Onderwerp	Oordeel
Uitdragen missie en visie	6,8
Beleidskeuzes en afwegingen	7,4
Bereidheid tot het maken van prestatieafspraken	7,6
Bereidheid tot voeren projectoverleg	7,4
Eindoordeel: ruim voldoende	7,3

Bron: EY, 2015

4 Presteren naar vermogen scoort ruim voldoende

4.01 Dit hoofdstuk geeft de resultaten weer van de beoordeling van het presteren naar vermogen. Hiermee kan worden geoordeeld over de mate waarin De Woonplaats presteert, afgemeten aan de daarvoor aanwezige financiële middelen en de duurzaamheid van deze prestatie. Achtereenvolgens wordt ingegaan op de volgende onderwerpen:

- a Financiële continuïteit;
- b Doelmatigheid;
- c Vermogensinzet.

4.02 Wij merken op dat wij geen accountantscontrole hebben uitgevoerd op de aangereikte financiële- en niet-financiële informatie.

Eindoordeel Presteren naar vermogen en continuïteit is 'ruim voldoende'

4.03 De volgende tabel geeft de opbouw van de eindscore van presteren naar vermogen.

Tabel 4-1: eindoordeel Presteren naar vermogen

Onderwerp	Bevinding	Oordeel	Weging
Financiële continuïteit	ruim voldoende	7,0	30 %
Doelmatigheid	onvoldoende	5,0	30 %
Vermogensinzet	goed	8,0	40 %
Eindoordeel: ruim voldoende		6,8	100%

Bron: EY, 2015

4.04 EY concludeert dat het eindoordeel op het onderdeel presteren naar vermogen en continuïteit 'ruim voldoende' is. De Woonplaats heeft de borgingsruimte bijna volledig benut hierdoor is nog een beperkte ruimte tussen geborgde leningen en het borgingsplafond. De Woonplaats is onvoldoende doelmatig met haar vermogen omgegaan en verantwoordt haar vermogensinzet voldoende. De Woonplaats beschikt over een gezonde financiële positie waarbij het voldoen aan de stresstest van het CFV een onzekere factor was over het jaar 2014. Zowel intern als extern wordt de financiële positie, met name de liquiditeitspositie, nauwlettend bewaakt en waar nodig bijgestuurd. Het financiële beleid wordt uitgevoerd met inachtneming van de door De Woonplaats kenmerkende waarden waarbij financiële beheersbaarheid een belangrijke voorwaarde is. Vanaf 2013 wordt een reorganisatie doorgevoerd waardoor een waarborg voor een doelmatige bedrijfsvoering wordt gecreëerd. Het resultaat van de kosten reductie zal vanaf 2015 pas merkbaar zijn. De Woonplaats kan haar vermogensinzet voor maatschappelijke prestaties verantwoorden en motiveren. In de navolgende paragrafen volgt een toelichting per onderdeel.

Financiële continuïteit scoort 'ruim voldoende'

4.05 Bij dit onderdeel wordt beoordeeld of De Woonplaats haar financiële continuïteit voldoende heeft geborgd. Dit stelt De Woonplaats in staat haar maatschappelijke functie in continuïteit uit te voeren. De minimale eis hiervoor is dat De Woonplaats voldoet aan de externe en algemene toezichteisen voor vermogen en kasstromen zoals gewenst door het CFV en WSW. De Woonplaats voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende. Het eindoordeel is een 'ruim voldoende'. Daarnaast heeft de visitatiecommissie pluspunten geconstateerd. Het oordeel wordt hieronder toegelicht. Ten opzichte van de branche heeft De Woonplaats ultimo 2014 een relatief hoge nominale schuld per gewogen vhe (€ 49.500 versus € 35.300) alsmede hoge LTV op basis van marktwaarde (55% versus 35,8%). Het WSW heeft ultimo 2014 geen negatieve correcties als gevolg van de financiële positie in het borgingsplafond verwerkt. In de volgende paragrafen wordt per onderwerp een toelichting gegeven. Het onderdeel wordt afgesloten met een samenvattende tabel.

Toezichtbrieven continuïteitsoordeel en solvabiliteitsoordeel

4.06 Over de jaren 2011 tot en met 2013 heeft De Woonplaats voldaan aan de toezichteisen. De toezichtbrief van het CFV over 2014 dient nog te worden ontvangen. In de toezichtbrieven wordt elk jaar extra aandacht gevraagd voor de liquiditeitsbuffer in het kader van de rentederivaten. In het continuïteitsoordeel 2012 staat uitdrukkelijk vermeld dat De Woonplaats actief werkt aan een substantiële reductie van het liquiditeitsrisico. Het WSW alsmede het CFV volgen periodiek de ontwikkelingen op het gebied van de rentederivaten. Het CFV voert jaarlijks een stresstest uit ten aanzien van de derivatenpositie. Dit houdt in dat de corporatie een fictieve rentedaling van 2% moet kunnen opvangen. Uit deze stresstest is gebleken dat sinds juli 2014 De Woonplaats onvoldoende buffers had om een 2% rentedaling te kunnen opvangen. De Woonplaats heeft in overleg met het WSW en CFV een plan van aanpak opgesteld om weer te kunnen voldoen aan de stresstest. Medio mei 2015 voldoet De Woonplaats weer aan de stresstest. De Woonplaats heeft voldoende buffer om een 2% rentedaling uit eigen middelen op te kunnen vangen. Ondanks de rentederivaten problematiek heeft het CFV vooralsnog geen aanleiding gezien tot het doen van interventies. De Woonplaats voldoet hierdoor aan de toezichtseisen.

Interest dekkingsratio

4.07 De interest dekkingsratio (ICR) geeft aan in hoeverre De Woonplaats in staat is om vanuit de exploitatie van het bestaande bezit haar verschuldigde interest te betalen. De Woonplaats monitort de ontwikkeling van de kasstromen in de kwartaalrapportage treasury. Daarnaast monitort De Woonplaats maandelijks in een 12-maands voortschrijdende liquiditeitsprognose, die wordt behandeld in de treasurycommissie. In de begroting is eveneens een liquiditeitsbegroting opgenomen. Als norm voor de interest dekkingsratio wordt in het visitatiestelsel de norm van het WSW gehanteerd. Deze bedraagt een ICR van minimaal 1,4. De interest dekkingsratio van De Woonplaats ligt eind 2014 met 1,6 boven de 1,4 die het stelsel hanteert. De afgelopen vijf jaar varieerde de ICR tussen 1,4 in 2011 en 1,7 in 2013. In de laatste voorspellingen blijft de ICR rond 1,7. De Woonplaats streeft naar een ICR van tenminste 1,6.

Loan to value

4.08 Een kengetal dat de relatie legt tussen de beleidswaarde en het aandeel externe financiering wordt 'Loan to Value' genoemd. Dit betreft de verhouding tussen de leningen en de waarde van het vastgoed, ofwel de mate waarin het vastgoed extern is gefinancierd. Als norm geldt binnen het visitatiestelsel de WSW-norm van maximaal 75% op basis van bedrijfswaarde. Lager is in dit geval beter. Gedurende de visitatieperiode lag het kengetal ieder jaar ruim onder de norm van 75%. Daarbij merken we op dat de LTV ook nog negatief wordt beïnvloed voor de aan te houden liquide middelen inzake de risicobuffer inzake de derivaten. De LTV op basis van de WOZ-waarde bedraagt in de jaren 2011 tot en met 2014 tussen de 30% en 39%.

Debt Service Coverage Ratio

4.09 De Debt Service Coverage Ratio (DSCR) geeft aan in welke mate De Woonplaats de rente én aflossing uit haar operationele kasstroom kan voldoen. Ten opzichte van de Interest Coverage Ratio die alleen de rente in de berekening betreft zal daarom per definitie een lagere waarde optreden. In het visitatiestelsel wordt ook bij dit kengetal aangesloten bij de norm van het WSW. Deze bedraagt 1,0. Gedurende de visitatieperiode lag de DSCR (net) boven deze norm.

Pluspunten leiden tot een hoger cijfer

4.10 In het voorgaande is vastgesteld of De Woonplaats heeft voldaan aan de minimale eisen voor een voldoende. De Woonplaats heeft gedurende de visitatieperiode voldaan aan de toezichtseisen en normen. Hierdoor is aan het ijkpunt voor een voldoende voldaan. Daarnaast zijn er een aantal pluspunten geconstateerd. Het eindoordeel wordt hieronder toegelicht. Ten aanzien van de oordelen van WSW en CFV is voor een deel van de visitatieperiode sprake geweest van door het CFV gesignaleerde verhoogde liquiditeitsrisico's inzake verplichtingen voortvloeiende uit de rentederivaten. In 2014 voldeed De Woonplaats niet aan de stresstest. Wij merken op dat De Woonplaats in samenspraak met het WSW/CFV adequate maatregelen heeft getroffen. De ratio's DSCR ligt net boven de norm van het WSW maar onder de gemiddelde van de sector. De Woonplaats hanteert op een actieve wijze haar vermogensbeleid. Dit blijkt uit de visie die zij zelf heeft geformuleerd in het financieel beleidsplan en financieel sturingskader. De Woonplaats analyseert met behulp van scenario's de financiële effecten op het vermogen. Dit doet zij jaarlijks voorafgaand aan het begrotingstraject. Het schetsen van de scenario's leidt jaarlijks tot de actualisatie van het portefeuilleplan en is input voor de meerjarenbegroting. Risico's en beheersmaatregelen worden stelselmatig in kaart gebracht in de risicomanagementtool Naris die De Woonplaats gebruikt. Per afdeling worden de risico's en maatregelen regelmatig besproken en geactualiseerd. De top-20 risico's wordt jaarlijks besproken in het managementtram. De top-10 risico's wordt 2x per jaar gerapporteerd in de kwartaalrapportage aan directie en RvC. De projectgebonden risico's worden gekwantificeerd bijgehouden in de projectenadministratie, hierover wordt ieder kwartaal gerapporteerd. Er wordt actief op kasstromen gestuurd: maandelijks is er een 12-maands voortschrijdende liquiditeitsprognose, deze wordt besproken in de treasurycommissie. De liquiditeits prognose wordt ook opgenomen in de kwartaalrapportage.

Doelmatigheid scoort 'onvoldoende'

4.11 Het doel van de visitatie op dit onderdeel is het vormen van een oordeel over de verhouding tussen de prestaties en de daarvoor gemaakte kosten (efficiëntie). De beoordeling kent dus een financiële en operationele kant. Er wordt beoordeeld of de corporatie efficiënt werkt en actief bijstuurt indien er afwijkingen ten opzichte van het plan worden geconstateerd. Ook wordt beoordeeld of de corporatie een visie en criteria heeft voor de doelmatigheid in haar organisatie.

Score op Cip-indicatoren en Aedes-benchmark 2014

4.12 Bij dit onderdeel wordt een vergelijking gemaakt tussen de kengetallen in de CFV-publicatie Corporatie in Perspectief (CiP) van De Woonplaats en van de referentiegroep. De referentiegroep voor De Woonplaats is Rf09 Corporaties met marktgevoelig bezit. Tevens vergelijken we vanaf 2013 de bedrijfslasten van De Woonplaats met vergelijkbare grootte corporaties (10.000- 25.000 VHE) zoals blijkt uit de gegevens van het Corporatie Benchmark Centrum (CBC).

Netto bedrijfslasten per VHE hoger dan gemiddeld

4.13 Uit benchmarkgegevens van het CBC 2015 blijkt dat de netto bedrijfslasten (inclusief leefbaarheid) per VHE van De Woonplaats in 2013 met gemiddeld € 1.610 ruim boven het gemiddelde ligt van de referentie van € 1.388. In de Aedes- Benchmark 2014 bedragen de geharmoniseerde beïnvloedbare netto bedrijfslasten per gewogen VHE € 1.192. De Woonplaats zit hier in categorie C. Van de 42 deelnemende corporaties staat De Woonplaats in de top 6 van de hoogste bedrijfslasten.

Ontwikkeling netto bedrijfslasten per VHE beter dan gemiddeld

4.14 De netto bedrijfslasten per VHE nemen bij De Woonplaats in de periode 2011-2013 af met ongeveer 2,1%. Bij referentie corporaties namen de netto bedrijfslasten met 6,7% toe.

Aantal VHE per fte ruim lager dan gemiddeld

4.15 Efficiëntie komt ook tot uitdrukking in de omvang van de formatie. Hoe borgt de organisatie dat men qua formatie 'niet te ruim in het jasje zit'? Een goede graadmeter voor de efficiëntie van de corporatie is het aantal VHE per fte. Dit kengetal ligt voor De Woonplaats in 2013 op 87 VHE, hetgeen ruim onder het sectorale gemiddelde ligt van 93 VHE per fte. Dit betekent dat De Woonplaats minder woningen beheert per fte dan de referentie, dit geldt voor het jaar 2013. Het aantal fte's is in de periode 2013 en 2014 door onder andere natuurlijk verloop en beëindiging van tijdelijke arbeidsovereenkomsten fors gedaald van gemiddeld 209 fte in 2013 naar 191 fte in 2014.

Personeelskosten per fte is gemiddeld

4.16 De gemiddelde brutoloonkosten per fte in loondienst zijn beoordeeld voor het jaar 2013. De gemiddelde loonkosten van De Woonplaats per fte bedragen €71.256 per 2013 en zijn daarmee

met 0,33% hoger dan de gemiddelde waarde van € 71.018 bij de referentiecorporaties. Voor het jaar 2014 is daarbij ook nog een duidelijke daling van de personeelskosten geconstateerd.

Toelichting oordeel

4.17 De Woonplaats voldoet niet aan het ijkpunt voor een voldoende, aangezien zij op meerdere kengetallen in negatieve zin afwijkt van de referentiegroep. Daarentegen heeft de visitatiecommissie een aantal positieve ontwikkelingen geconstateerd. Onderstaand wordt dit oordeel toegelicht. Uit het voorgaande is gebleken dat De Woonplaats bij het kengetal bedrijfslasten per VHE in negatieve zin afwijkt van de referentie. De visitatiecommissie ziet echter ook dat De Woonplaats gezien de aard van haar bezit en het belang voor de stad Enschede er bewust voor heeft gekozen om de afgelopen jaren een stevige reorganisatie aan te pakken en niet stil te blijven zitten. Tevens wordt hierop streng gemonitord. Naast een kwantitatieve beoordeling van efficiëntie is ook gekeken naar de organisatie-inrichting om zo efficiënt mogelijk te werken. Het WSW heeft in haar integrale beoordeling van de kredietwaardigheid aandacht gevraagd voor de hoogte van variabele uitgaven. Het WSW zal in de komende jaren de bezuinigingen jaarlijks monitoren. De Woonplaats heeft actief op deze situatie aangestuurd. In 2013 heeft De Woonplaats besloten tot een reorganisatie. In het reorganisatieplan staat dat De Woonplaats ook in de toekomst een toonaangevende corporatie wil blijven. Het streven is om optimaal rendement te behalen op het vastgoed en de interne kosten omlaag te brengen om zo maximaal mogelijk te kunnen blijven investeren. De reorganisatie loopt van 2013 -2015, maar heeft voor het overgrote deel haar beslag gekregen in 2014. De reorganisatie zal pas in 2015 leiden tot relatief forse lagere bedrijfslasten. In 2014 zijn de overige bedrijfslasten 5% lager uitgekomen dan begroot. Alles overwegende kent de visitatiecommissie het oordeel 'onvoldoende' toe.

Tabel 4-2: eindoordeel Presteren naar doelmatigheid

Kengetal	Bevinding
• Netto bedrijfslasten per vhe 2013	€ 1.610, referentie € 1.388. Dit is 16% hoger dan de referentie
• Ontwikkeling netto bedrijfslasten 2011-2013	Afname 2,1% in periode 2011 – 2013, referentie 6,7% toename
• Aantal VHE per fte 2013	87, referentie 93. Dit is 6,5% slechter
• Personeelskosten per fte 2013	€ 71.256, referentie € 71.018. Dit is 0,3% hoger

Bron: CBC verslagjaar 2013 analyse 2015

Vermogensinzet scoort 'goed'

4.18 Bij dit onderdeel wordt beoordeeld of de corporatie de inzet van haar vermogen voor het leveren van maatschappelijke prestaties verantwoordt. De Woonplaats voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende. Daarnaast heeft de visitatiecommissie een aantal pluspunten geconstateerd. Het oordeel wordt hierdoor ruim voldoende. In de volgende tabel wordt het eindoordeel gegeven op het

onderdeel presteren naar vermogensinzet. Het oordeel en de pluspunten worden daarna toegelicht.

Tabel 4-3: oordeel Presteren naar vermogensinzet

Onderwerp	Bevinding
Presteren naar vermogensinzet	De Woonplaats kan de inzet van haar vermogen voor maatschappelijke prestaties verantwoorden en motiveren
Oordeel: goed	8,0

Bron: EY, 2015

Pluspunten leiden tot een hoger cijfer

4.19 De Woonplaats verantwoordt op een heldere en transparante wijze haar vermogensinzet. Dit blijkt onder meer uit de jaarverslagen. Zij voldoet hierdoor aan het ijkpunt voor een voldoende. De visitatiecommissie heeft ook een aantal pluspunten geconstateerd. Hierdoor wordt het eindcijfer positief beïnvloed. Deze worden in de volgende paragrafen toegelicht.

4.20 Het vermogen moet actief ingezet worden voor de maatschappelijke ambities in het werkgebied, maar er moet ook voorzichtigheid worden betracht ten aanzien van financiële risico's. Hierbij hanteert de corporatie de uitgangspunten volgens het Financieel sturingskader. Er wordt onder ander actief gestuurd op Internal Rate on Return, de Loan to Value en Solvabiliteit. Daarnaast heeft De Woonplaats een separate periodieke risicorapportage inzake de projecten en een risicomanagementrapportage per kwartaal. In deze risicomanagementrapportage wordt het risico en de beheersmaatregel benoemd.

4.21 Het investeringsprogramma wordt getoetst op financiële en maatschappelijke criteria. Financiële criteria in dat kader zijn het rendement en de beoordeling of de investering past binnen het uitgangspunt dat een positief oordeel van het CFV behouden blijft.

4.22 De Woonplaats is transparant en volledig in de verantwoording van haar vermogenspositie. In haar jaarverslagen, jaarrekeningen, begrotingen, kwartaalrapportages en treasury-dashboards wordt ruim aandacht gegeven aan de kengetallen en de normen ten aanzien van het vermogen. De Woonplaats hanteert een actief vermogensbeleid.

4.23 Investeringsbesluiten worden gebaseerd op het portefeuilleplan en de (daarvan afgeleide) meerjaren investeringsbegroting. Investeringsvoorstellen worden opgesteld door de afdeling Vastgoed, in nauwe samenspraak met Strategie, Klant&Wijken en Financiën. Investeringsvoorstellen, inclusief rendementsberekeningen, en bijbehorende bedrijfswaardeberekeningen worden getoetst door Financiële Sturing. Investeringsvoorstellen worden besproken in MT en vastgesteld door de directie. Grote projecten worden vooraf ter goedkeuring aan RvC voorgelegd.



4.24 Investerings moeten passen binnen het geldende portefeuilleplan. Daarnaast moeten projecten voldoen aan de financiële kaders die in het financieel beleidsplan en sturingskader zijn opgenomen. Hierbij wordt met name de IRR als norm gehanteerd. Het blijvend voldoen aan de ratio's van CFV en WSW wordt geborgd in de jaarlijkse SBI-sessies voorafgaand aan het begrotingstraject. Daarin worden scenario's doorgerekend, waarbij het uiteindelijk gekozen scenario in de (meerjaren) begroting moet passen binnen de geldende interne en externe ratio's zoals ICR, solvabiliteit en Loan-to-Value. De realisatie van deze ratio's wordt maandelijks gemonitord in een dashboard.

4.25 In het financieel beleidsplan van de Woonplaats wordt de link gelegd met de visie en de daarvan afgeleide (financiële) doelstellingen, vertaald in concrete normen en ratio's. In het financieel sturingskader wordt dit nader uitgewerkt. Naar onze mening heeft de Woonplaats dat de afgelopen jaren ook duidelijk verwoord in haar jaarverslagen en overige rapportages.

4.26 In aanvulling op het voorgaande is nog vermeldenswaardig dat de vermogensinzet integraal onderdeel uitmaakt van de 'beleidsachtbaan' op basis van het model van RIGO. Jaarlijks wordt het portefeuilleplan geactualiseerd, die als vertrekpunt geldt voor de (meerjaren) begroting, inclusief de meerjaren investerings- en onderhoudsbegroting. Vervolgens wordt het diverse facetbeleid geactualiseerd. Dit bestaat uit onder andere het huurprijsbeleid, verkoopbeleid, kwaliteitsbeleid bestaand en nieuw bezit en het strategisch voorraadbeleid. Bij deze actualisaties worden ook de financiële consequenties meegewogen. Dit kan leiden tot bijstelling van het beleid. Alles overwegende kent de visitatiecommissie het oordeel 'goed' toe.



5 Governance scoort ruim voldoende

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de wijze waarop De Woonplaats de interne besturing, het interne toezicht op haar functioneren en de externe legitimiteit heeft geborgd. De toetsing is in drie onderdelen verdeeld:

- a Besturing:
 - i. planning (plan);
 - ii. monitoring (check);
 - iii. bijsturing (act);
- b Intern toezicht:
 - i. het functioneren van de RvC;
 - ii. het gebruik van een toetsingskader;
 - iii. toepassing Governancecode.
- c Externe legitimering en externe verantwoording.

5.01 De interne besturing wordt onderzocht aan de hand van de 'Plan-Do-Check-Act'-cyclus. Hierbij wordt opgemerkt dat het onderdeel 'Do' in de hoofdstukken Ambities en Opgaven aan de orde is geweest. Het interne toezicht wordt beoordeeld in het licht van de criteria van de Vereniging van Toezichthouders in Woningcorporaties (VTW) en de Governancecode. De externe legitimiteit wordt getoetst door te toetsen hoe De Woonplaats zich naar de samenleving verantwoordt en legitimeert. EY heeft zich bij het vormen van haar oordeel gebaseerd op de volgende bronnen:

- a de Governancecode;
- b toepassing Governancecode (VTW-checklist);
- c Strategisch plan;
- d Profielschets RvC;
- e Integriteitscode;
- f Reglement voor de directie;
- g Reglement voor de RvC;
- h Reglement voor de Audit Commissie;
- i statuten en andere reglementen;
- j de agenda's en verslagen (met bijlagen) van de RvC-bijeenkomsten van 2011 tot en met 2014;
- k verslagen auditcommissie;
- l een interview met de bestuurders;
- m een interview met RvC-leden;
- n bevindingen uit relevante andere onderdelen van deze visitatie;



- o documenten van de internetsite van De Woonplaats;
- p managementletters van de accountant.

5.02 Wij merken nadrukkelijk op dat wij geen werkzaamheden hebben verricht om de door de RvC genomen beslissingen te toetsen.

Eindoordeel Governance is 'ruim voldoende'

5.03 In de volgende tabel worden de oordelen gegeven ten aanzien van het presteren op het onderdeel Governance. De onderdelen worden verder uitgewerkt in dit hoofdstuk.

Tabel 5-1: eindoordeel Presteren naar Governance

Onderwerp	Oordeel
Besturing	6,7
Intern toezicht	6,9
Externe legitimering en externe verantwoording	7,0
Oordeel: ruim voldoende	6,9

Bron: EY, 2015

Besturing scoort 'ruim voldoende'

5.04 Bij dit onderdeel wordt beoordeeld of de corporatie professioneel plant, monitort en actief bijstuurt bij afwijkingen. De Woonplaats voldoet aan de eisen voor een voldoende. Daarnaast heeft de visitatiecommissie een aantal pluspunten geconstateerd. Het eindoordeel is daarom 6,7. Onderstaand wordt het oordeel toegelicht.

Tabel 5-2: oordeel Presteren naar besturing

Onderwerp	Oordeel
Planning 'plan'	6,0
Monitoring 'check'	7,0
Bijsturing 'act'	7,0
Oordeel: ruim voldoende	6,7

Bron: EY, 2015

Planning scoort 'voldoende'

5.05 Bij het onderdeel 'planning' wordt getoetst of De Woonplaats een goed in de organisatie en omgeving verankerd professioneel planningsproces heeft. Getoetst wordt voor het ijkpunt voor een voldoende of De Woonplaats een actuele visie heeft vastgelegd op haar positie en toekomstig

functioneren. De Woonplaats voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende. Daarnaast heeft de visitatiecommissie een aantal pluspunten geconstateerd. Deze zijn echter pas vrij recent doorgevoerd, waardoor toch het eindcijfer 6,0 wordt toegekend. Onderstaand wordt het oordeel toegelicht. Terugkijkend op de jaren die de huidige visitatieperiode beziet, geldt het ondernemingsplan 2008-2012 'Alle ruimte voor de uitdaging'. Tijdens de vorige visitatieperiode is door de visitatiecommissie advies gegeven over het SMART-er formuleren van de doelstellingen die in dit ondernemingsplan zijn opgenomen.

5.06 De Woonplaats heeft gedurende de visitatieperiode geen aansluitende ondernemingsplannen gehad. Dit heeft diverse redenen. In 2012 is weliswaar van start gegaan met het opstellen van een nieuw ondernemingsplan, maar uiteindelijk zijn in 2013 pas de eerste 'Contouren van het ondernemingsplan' vastgesteld. Ondertussen was De Woonplaats echter in een reorganisatie terecht gekomen, is het visitatietraject opgestart, en zijn er allerlei externe ontwikkelingen op De Woonplaats afgekomen. Vanwege die redenen heeft De Woonplaats ervoor gekozen haar langetermijnvisie grondig opnieuw in beeld te brengen en de uitkomsten van de visitatie hierin mee te nemen. In 2014 heeft de corporatie wel gewerkt aan een zogenoemd tussen-ondernemingsplan voor 2014-2015.

5.07 Op basis van de uitkomsten van de gronde analyse en de visitatie zal men in 2016 een definitief ondernemingsplan opstellen. Volgens de RvC zijn door De Woonplaats goede stappen gezet op het onderwerp 'Plan'. De stappen die nog gemaakt moeten worden betreffen de gedetailleerdere vertaling van lange naar korte termijn doelstellingen, welke vervolgens ook duidelijker in de begroting terug moeten komen.

5.08 Vanwege bovengenoemde redenen heeft de visitatiecommissie ervoor gekozen het ondernemingsplan 2014-2015 als uitgangspunt te nemen. In dit ondernemingsplan zijn de volgende speerpunten opgenomen:

- a Samenwerking met belanghouders in werkgebied;
- b Vitale buurten;
- c Focus op de corporatietaak in het kerngebied;
- d Duurzaam woningbezit;
- e Efficiënte en effectieve klantcommunicatie;
- f Continuïteit organisatie;
- g Integere organisatie;
- h Innovatie;
- i Versterking positie in het werkgebied.

5.09 Per speerpunt is vervolgens vastgelegd welke ontwikkelingen door De Woonplaats worden onderkend en wat de corporatie wil bereiken. De visitatiecommissie komt tot de conclusie dat de eerste belangrijke stappen zijn gezet om in het ondernemingsplan concrete en meetbare resultaten te formuleren. In 2011 is bijvoorbeeld het Vastgoedplan geactualiseerd. In dit plan staan de kaders beschreven voor de ontwikkeling van de vastgoedportefeuille van De Woonplaats. Dit voor zowel het bestaande bezit als voor de nieuwbouwontwikkelingen. In 2015 heeft De Woonplaats ook een jaarplan gemaakt. Dit plan sluit goed aan op het ondernemingsplan. In het jaarplan wordt een



stand van zaken gegeven met betrekking tot de in het ondernemingsplan geformuleerde ambities door middel van kritische prestatie-indicatoren. Het gaat hier om de belangrijkste bedrijfsbrede indicatoren.

5.10 Naast het jaarplan vindt jaarlijks nadere uitwerking plaats in de jaarlijkse financiële begroting. De ambities en doelen zijn SMART-er geformuleerd ten opzichte van de vorige visitatieperiode. De overige (formele) documenten uit de P&C cyclus die intern bij De Woonplaats worden gehanteerd, zoals financiële beleidsplannen, rapportages, jaarverslagen en de jaarstukken sluiten beter aan op het jaarplan en de begroting.

5.11 Uit de aan ons beschikbaar gestelde informatie blijkt dat periodiek actualisatie plaatsvindt van de gestelde doelen en plannen. Het betreft de jaarlijkse actualisatie van het strategisch voorraadbeleid, financieel meerjarenperspectief, jaarplannen en projectrapportages. EY beoordeelt op basis van bovenstaande het presteren naar planning als 'voldoende'.

Monitoring scoort 'ruim voldoende'

5.12 Bij het onderdeel 'Monitoring' wordt getoetst of De Woonplaats over een monitoring- en rapportage systeem beschikt waarmee periodiek gevolgd en gemeten wordt hoe de voorgenomen volkshuisvestelijke-, financiële- en bedrijfsvoering-prestaties vorderen. De Woonplaats voldoet aan de ijkpunten voor een voldoende. Daarnaast heeft de visitatiecommissie een aantal pluspunten geconstateerd. Onderstaand wordt het oordeel toegelicht.

5.13 De bewaking van de voortgang van de gewenste resultaten vindt plaats door middel van kwartaalrapportages. Het management, de directie en de RvC worden hierdoor geïnformeerd over de realisatie van het jaarplan en de begroting. Ook maakt De Woonplaats gebruik van dashboards en vastgoedrapportages. De Woonplaats is op dit moment bezig de aansluiting tussen de kwartaalrapportages en speerpunten uit het ondernemingsplan, het jaarplan en de begroting verder te actualiseren en te optimaliseren. De vertaling van de visie en ambities in het Strategisch Vastgoedbeleid/ Financieel Meerjarenperspectief, het jaarplan, en kwartaalrapportages is zodanig dat monitoring van de realisatie goed mogelijk is. Uit de vastlegging van de notulen van de vergadering van de RvC blijkt dat met voldoende inhoud wordt gesproken over de voortgang van het jaarplan en de realisatie van de financiële begroting.

5.14 Voorts zijn de jaarlijkse managementletter en het jaarlijkse accountantsverslag belangrijke externe bronnen om de voortgang te beoordelen van de interne beheersing. Naast deze meer financieel gerichte rapportages gebruiken bestuur, management en RvC ook rapportages van de externe toezichthouders (CFV en WSW), incidentele rapportages over bijvoorbeeld de tevredenheid met de woning, personeelstevredenheid of verslagen van besprekingen met belanghouders en informatie van externe bronnen.

5.15 Risicorapportages ten behoeve van lopende projecten vormen een goed voorbeeld van monitoring. De verantwoordelijkheid voor de beheersing van risico's is belegd bij de directie en de leden van het management team. In de kwartaalrapportages en in het jaarverslag wordt gerapporteerd over de voortgang in het bewaken van risico's en te nemen en genomen

beheersmaatregelen. EY stelt vast dat De Woonplaats haar prestaties adequaat monitort. Verder stelt EY dat de koppeling tussen het ondernemingsplan, de jaarplannen en de kwartaalrapportages nog SMART-er kan, waardoor De Woonplaats haar prestaties nog beter kan monitoren. Het oordeel op presteren naar monitoring is daarom 'ruim voldoende'.

Bijsturing scoort 'ruim voldoende'

5.16 Bij het onderdeel 'bijsturing' wordt getoetst of De Woonplaats actief bijstuurt indien er afwijkingen ten opzichte van de gestelde doelen worden gerealiseerd. De Woonplaats voldoet aan de ijkpunten voor een voldoende. Daarnaast heeft de visitatiecommissie een aantal pluspunten geconstateerd. Onderstaand wordt het oordeel toegelicht.

5.17 De Woonplaats stuurt bij afwijkingen tijdig en adequaat bij. Dit blijkt onder meer uit de kwartaalrapportages, vastgoedrapportages en dashboards waarop gestuurd wordt. Bij een afwijking wordt zonodig de doelstelling aangepast en wordt een duidelijke reden gegeven voor de afwijking en de eventuele aanpassing van de doelstelling.

5.18 Op een hoger strategisch niveau vindt ook aanpassing van de strategische visie en doelstellingen plaats naar aanleiding van de consultatie van belanghouders. Voorbeelden zijn de actualisatie van de strategische visie, het strategische voorraadbeleid en vastgoedsturing als gevolg van de economische crisis, de verscherpte wet- en regelgeving en een op slot zittende woningmarkt naar aanleiding van hiervoor genoemde actualisatie worden gemonitord en verantwoord in de kwartaalrapportages en jaarverslagen.

5.19 Uit bovenstaande blijkt dat goed en tijdig bijsturing plaats vindt. De visitatiecommissie komt tot de conclusie dat een betere koppeling tussen het ondernemingsplan, jaarplannen en kwartaalrapportages kan bijdragen tot nog een betere aansluiting. Alles overwegende kent EY daarom het oordeel 'ruim voldoende' toe.

Intern toezicht scoort 'ruim voldoende'

5.20 Bij dit onderdeel worden de uitgangspunten van het functioneren van de RvC, het gehanteerde toetsingskader van de RvC en de mate waarin de Governancecode wordt toegepast, getoetst. In de volgende tabel worden de oordelen gegeven op bovenstaande onderdelen. De onderdelen worden verder uitgewerkt in deze paragraaf.

Tabel 5-3: eindoordeel Presteren intern toezicht

Onderwerp	Oordeel
Functioneren RvC	7,7
(Actueel) toetsingskader	7,0
Toepassen/naleven Governancecode	6,0
Eindoordeel: ruim voldoende	6,9

Bron: EY, 2015

Functioneren RvC scoort 'goed'

5.21 Bij dit onderdeel wordt de samenstelling van de RvC, de rolopvatting als toezichthouder en de mate en wijze van zelfreflectie onder de loep genomen.

Tabel 5-4: eindoordeel Functioneren RvC

Onderwerp	Oordeel
Samenstelling	8,0
Rolopvatting	8,0
Zelfreflectie	7,0
Eindoordeel: goed	7,7

Bron: EY, 2015

Samenstelling scoort 'goed'

5.22 De Woonplaats voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende. Daarnaast heeft de visitatiecommissie een aantal pluspunten geconstateerd. Het eindoordeel is daarom 8. De samenstelling van de RvC is evenwichtig, gelet op de volkshuisvestelijke taak van De Woonplaats en de verschillende expertises die nodig zijn om toezicht te kunnen uitoefenen. Dit wordt jaarlijks getoetst bij de zelfevaluatie. De RvC bestaat momenteel uit zeven personen, waarvan twee op voordracht van de huurdersorganisatie. De RvC is een divers gezelschap van vijf mannen en twee vrouwen.

5.23 Er is binnen de RvC stevige bestuurlijke ervaring aanwezig, waarbij ook volkshuisvestelijke en financiële deskundigheid in ruim voldoende mate aanwezig zijn. De financiële deskundigheid is bovendien over meerdere personen gespreid. Uit gesprekken en notulen blijkt dat de raad een gedegen gesprekspartner is op financieel gebied en daarin een kritische rol inneemt, bijvoorbeeld op het gebied van treasury en het controleplan. Uit de gesprekken en verslagen blijkt dat de RvC innovatie van belang acht. In haar huidige samenstelling is een commissaris aangesteld die zich met dit onderwerp bezig houdt.

5.24 Er is een rooster van aftreden opgenomen op de website welke tevens helder toegelicht wordt in de personalia in het jaarverslag. De informatie over de RvC is op heldere wijze opgenomen bij de andere informatie over commissarissen op de website. Wijzigingen in de samenstelling worden tijdig aangekondigd en toegelicht op de website.

5.25 De profielschets voor leden van de RvC is duidelijk en beschikbaar op de website. De profielschets wordt jaarlijks als onderdeel van de zelfevaluatie geactualiseerd, dus ook als er geen wijziging in de samenstelling op handen is.

5.26 De werving en selectie tijdens de visitatieperiode heeft plaatsgevonden middels verschillende kanalen met ondersteuning van een extern bureau waarbij nadrukkelijk ook buiten de Maatschappelijke visitatie De Woonplaats



eigen kring is gezocht naar kandidaten. Werving gebeurt middels een dagbladadvertentie. Van tevoren is een profielschets opgesteld die aansluit bij de toekomst van De Woonplaats.

5.27 De raad heeft een informeel inwerk-/ introductieprogramma voor nieuwe leden. Er is nog geen sprake van een formeel opleidingsprogramma, maar uit de notulen blijkt dat ruim aandacht wordt besteed aan permanente educatie en deskundigheidsbevordering. In het gesprek met de voorzitter en een lid van de RvC is aangegeven dat men overweegt het opleidingsprogramma te formaliseren.

5.28 De RvC heeft regelmatig contact met bewoners en doet mee aan de jaarlijkse stakeholderbijeenkomst. Hierdoor wordt ook kennis verkregen die bij het toezichthouden van pas komt.

5.29 De RvC organiseert periodiek interne bijeenkomsten waarin belangrijke actuele thema's worden belicht. Men speelt hiermee ook goed in op de gewijzigde eisen ten aanzien van zelfeducatie. Vaak ook sluiten verschillende medewerkers uit de organisatie aan in vergaderingen van de raad voor toelichting op verschillende onderwerpen. Ook vinden periodieke gesprekken met het ondernemingsraad plaats.

5.30 Op basis van bovenstaande stelt EY vast dat sprake is van een adequate samenstelling, waarbij voldoende gespreide en elkaar aanvullende expertise voorhanden is. EY kent daarom het oordeel 'goed' toe.

Rolopvatting scoort 'goed'

5.31 De Woonplaats voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende. Daarnaast heeft de visitatiecommissie een aantal pluspunten geconstateerd. Het eindoordeel is daarom 'goed'. Uit de beoordeling van de notulen en het interview met de bestuurders en twee leden van de RvC komt duidelijk naar voren dat de RvC zich bewust is van haar rollen als toezichthouder, werkgever van het bestuur en klankbord, haar rollen goed invult en de juiste balans tussen afstand en betrokkenheid bewaart. De relatie tussen de RvC en de bestuurders is voldoende open, zakelijk en professioneel om elkaar kritisch aan te spreken.

5.32 Naast de formele overlegmomenten (met name commissarisvergaderingen) organiseert De Woonplaats ook themabijeenkomsten voor commissarissen, bestuur en management, OR stakeholdersbijeenkomsten voor leden van RvC met een afvaardiging van belangrijke stakeholders en partners. Deze bijeenkomsten zijn specifiek gericht op projecten en plannen van De Woonplaats. Op deze wijze krijgen met name ook commissarissen expliciet kennis van achtergronden en onderbouwing van plannen, spreken met direct betrokkenen en/of ervaringsdeskundigen.

5.33 De visitatiecommissie heeft uit de verslagen van de RvC, en de bespreking met twee van de vijf leden nadrukkelijk opgemaakt dat er sprake is van een open cultuur waarin afwijkende meningen gehoord worden en kritische vragen kunnen worden gesteld. Uit de verslagen (en

bijlagen) blijkt ook dat er voldoende met elkaar de discussie wordt aangegaan. Een specifiek positief punt betreft de verslaglegging van de inhoudelijke beraadslagingen.

5.34 De RvC laat in haar functioneren en documentatie zien op actieve en gedegen wijze de toezichtrol in te vullen. De RvC komt zonodig ook met eigen wensen / eisen ten aanzien van doelstellingen. Zo heeft de RvC bijvoorbeeld de wens uitgesproken dat de doelstellingen van De Woonplaats nog SMART-er geformuleerd kunnen worden, en een nog duidelijkere koppeling moet komen tussen het ondernemingsplan en onderliggende rapportages.

5.35 De RvC geeft zelf mede structuur aan de informatie die ze wenst voor het eigen functioneren (plenair en in de auditcommissie) en zoekt daarbij een goede balans tussen interne en externe informatie.

5.36 Zoals ook op andere plaatsen in dit hoofdstuk weergegeven is er periodiek contact met de huurdersraad, stakeholders in de regio, de OR, het management en ook de externe accountant. Daarnaast heeft de RvC ook periodiek overleg met managers en indien nodig ook andere medewerkers.

5.37 Uit de stukken van de jaarlijkse beoordeling en de verslaglegging in de RvC-notulen blijkt een 'goede' invulling van de werkgeversrol. Jaarlijks vinden er minimaal twee formele gesprekken plaats. Zogenaemde beoordeling- en functioneringsgesprekken. Tijdens deze gesprekken worden verwachtingen van de raad met de bestuurders besproken. Daarnaast wordt ook gekeken hoe de directie afgelopen jaar gefunctioneerd heeft. Naast deze formele gesprekken, vinden er ook informele gesprekken plaats. De RvC bespreekt bijvoorbeeld tussentijds, dit vindt meestal één keer per kwartaal het functioneren van de directie en individuele bestuurders.

5.38 Uit de bespreking met de bestuurders (directie), de twee RvC-leden en de notulen van de RvC vergaderingen blijkt een actieve rol van de RvC met oog voor een goede klankbordfunctie. In dit kader wordt er tussen de voorzitter en vice-voorzitter van de RvC en de bestuurders ook informele overleggen gehouden.

5.39 Uit het geheel van de indrukken tijdens de visitatie komt de conclusie naar voren dat de RvC cultuur en omgangsvormen heeft gerealiseerd waardoor een open, goede en zakelijke sfeer bestaat met veel aandacht voor inhoud met daarbij de juiste aandacht voor de Governance.

5.40 In het interview met twee leden van de RvC wordt aangegeven dat de ondersteuning vanuit de organisatie bijzonder goed is. Hierdoor kan de RvC de verschillende rollen adequaat uitvoeren.

5.41 Op basis van vorenstaande komt EY tot de conclusie dat sprake is van een adequate rolopvatting. EY kent daarom het oordeel 'goed' toe.

Zelfreflectie scoort 'ruim voldoende'

5.42 De Woonplaats voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende. Daarnaast heeft de visitatiecommissie een pluspunt geconstateerd. In de visitatieperiode is de zelfevaluatie uitgebreid

aan de orde geweest. Jaarlijks is gedurende de visitatieperiode een zelfevaluatie uitgevoerd. In een aparte vergadering aan het eind van het jaar wordt stil gestaan bij het functioneren van de raad als collectief en haar individuele leden. In deze visitatieperiode is daarbij tweemaal een externe begeleider betrokken. Buiten de periodieke zelfevaluatie is de RvC continu kritisch op haar eigen functioneren.

5.43 Op basis van de agenda en notulen hebben wij vastgesteld dat de zelfevaluatie met voldoende intensiteit en een actieve houding heeft plaatsgevonden. Naar aanleiding van de zelfevaluatie zijn aandachts- en discussiepunten benoemd. De zelfevaluatie omvat de relevante onderdelen van inhoud tot cultuur en gedrag en de harde en zachte aspecten. Besproken onderwerpen betreffen: de zichtbaarheid van de RvC, de contacten met in- en externe belanghebbenden en diverse denk- en werkmodellen in het kader van toezichthouden. De samenwerking met de directie en het MT zijn eveneens aan de orde geweest. Op basis van deze evaluatie is een profiel van de toekomstige RvC geformuleerd en zijn afspraken gemaakt met betrekking tot de selectie en werving van commissarissen en de invulling van de functies binnen de RvC.

5.44 Van de zelfevaluatie wordt een verslag gemaakt. De punten die verbeterd moeten worden, worden bewaakt.

5.45 Op basis van bovenstaande gegevens kent de visitatiecommissie het oordeel 'ruim voldoende' toe.

(Actueel) toetsingskader scoort 'ruim voldoende'

5.46 De Woonplaats voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende. Daarnaast is een pluspunt geconstateerd. Het oordeel wordt hierdoor 'ruim voldoende'. In de praktijk van het toezicht blijkt uit de beraadslagingen en besluitvorming door de RvC dat de RvC een uitgewerkt (toetsings)kader hanteert. De RvC houdt deze actueel door op zoek te gaan naar informatie bij andere partijen. De visitatiecommissie heeft verder vastgesteld dat het toetsingskader goed aansluit op belangrijke beleidsplannen en prestatieafspraken en jaarplannen van De Woonplaats.

5.47 Uit de verslagen van de RvC blijkt bovendien dat het toetsingskader ook wordt gebruikt bij het goedkeuren van voorstellen en beleidsdocumenten. Ieder besluit wordt ook vergezeld van een duidelijke onderbouwing die aan het oorspronkelijke voorstel wordt toegevoegd.

5.48 Het belangrijkste verbeterpunt betreft hier dat in de verslaglegging nog beter geëxpliciteerd zou kunnen worden vastgelegd op welke wijze de uiteindelijke besluitvorming gebaseerd is op het kader. Daarnaast is het verder integreren van het toetsingskader in de beleidsnotities van De Woonplaats een aandachtspunt. Dit zijn echter zaken die de visitatiecommissie de RvC wil meegeven. Het zijn geen tekortkomingen.

5.49 Uit bovenstaande blijkt dat er sprake is van een actueel toetsingskader dat actief wordt gehanteerd en actief actueel wordt gehouden. EY kent daarom het oordeel 'ruim voldoende' toe.

Toepassing/naleving Governancecode scoort 'voldoende'

5.50 In deze paragraaf wordt beoordeeld of De Woonplaats de Governancecode juist toepast en worden eventuele afwijkingen daarop getoetst. Op basis van de toetsing voldoet De Woonplaats aan het ijkpunt voor een voldoende. De RvC van De Woonplaats onderschrijft de landelijk gehanteerde Governancecode, de integriteitscode van De Woonplaats en de klokkenluidersregeling. Bestuur en RvC gaan op een duidelijke actieve wijze om met de Governancecode. Men omarmt de code. Zelfevaluatie speelt hierbij een belangrijke rol, waarbij de raad en het bestuur de discussie met elkaar aangaan. Iedere vergadering laat de RvC governance-aspecten terug komen op de agenda. Zo is er onverminderd aandacht voor governance en kan er tijdig kan worden ingespeeld op eventuele wijzigingen vanuit veranderende wet- en regelgeving.

5.51 De Woonplaats beoordeelt periodiek of de voorschriften van de code worden nageleefd. Indien daar aanleiding toe is, bijvoorbeeld bij een nieuw of aangescherpt voorschrift, worden maatregelen getroffen om de naleving op korte termijn na te komen. In dit kader heeft tevens een herijking en actualisatie plaatsgevonden van de statuten en de bijbehorende reglementen. De geactualiseerde statuten, reglementen alsmede de beschrijving van de Governancecode, de integriteitscode, de klokkenluidersregeling, samenstelling RvC, schema van aftreden en het jaarverslag zijn gepubliceerd op de website van de corporatie.

5.52 Verder is de RvC actief betrokken geweest bij het formuleren van voorstellen aangaande de Governance met name via het Nationaal Register in Den Haag. Ook zijn er bijeenkomsten van De Vernieuwde Stad bijgewoond. De RvC heeft in het interview ook aangegeven de code te willen naleven vanuit een eigen verantwoordelijkheid.

5.53 In de jaarverslaggeving geeft De Woonplaats aan dat de Governancecode wordt nageleefd. Er zijn twee afwijkingen die worden toegelicht.

5.54 De eerste betreft het aanstellen van de bestuurders voor een langere periode dan de in de code opgenomen periode van vier jaar. De directievoorzitter is in 2012 aangesteld voor een periode van vijf jaar in plaats van vier jaar zoals de Governancecode dit voorschrijft. De RvC heeft hiervoor gekozen in verband met het bereiken van de pensioengerechtigde leeftijd van desbetreffende na vijf jaar. Ook is de andere bestuurder voor een onbepaalde tijd aangesteld. Deze afspraak dateert uit 2009. Op dat moment was de Governancecode Woningcorporaties nog niet van kracht. De bestaande afspraken worden gerespecteerd.

5.55 De tweede betreft ongewijzigde samenstelling van RvC. De RvC heeft in 2011 ervoor gekozen om één jaar lang in ongewijzigde samenstelling te blijven functioneren. Dit om stabiliteit binnen de RvC te waarborgen bij het vertrek van de directievoorzitter in 2012. Hiermee wijkt de RvC af van de Governancecode. Met ingang van 1 juli 2013 is het reguliere schema van aftreden in werking getreden en is iedere 6 maanden een commissaris afgetreden. In deze periode is De Woonplaats als zodanig geen lid geweest van een branchevereniging. De RvC vond het wel wenselijk om zich te conformeren aan een code. Er is daarom aansluiting gezocht bij de best practice bepalingen uit de Governancecode Woningcorporaties en de Nederlandse Corporate

Governancecode (codeTabaksblat). Mede gezien het feit dat er een Governancecode voor woningcorporaties aankwam (vanuit de gewijzigde Woningwet), die van toepassing zou worden verklaard op de gehele sector, is in afwachting daarvan zo veel als mogelijk nog aansluiting bij de huidige codes gezocht. De visitatiecommissie kan dankzij de bovengenoemde afwijking geen pluspunten voor dit onderdeel toekennen, ondanks het feit dat de corporatie zelf het initiatief nam om zich aan de Governancecode te houden.

Externe legitimering en verantwoording scoort 'ruim voldoende'

5.56 Bij dit onderdeel wordt getoetst of De Woonplaats voldoet aan de vereisten die de Governancecode en de Overlegwet stellen aan de wijze waarop belanghebbenden het beleid van de corporatie kunnen beïnvloeden. De Woonplaats voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende. Het oordeel wordt onderstaand toegelicht.

Tabel 5-5: oordeel Externe legitimatie

Onderwerp	Oordeel
Externe legitimering	7,0
Openbare verantwoording	7,0
Eindoordeel: ruim voldoende	7,0

Bron: EY, 2015

Externe legitimering scoort 'ruim voldoende'

5.57 Ten aanzien van het toetsingsonderdelen 'Externe legitimering' voldoet De Woonplaats aan het ijkpunt voor een voldoende. Daarnaast heeft de visitatiecommissie een aantal pluspunten geconstateerd. De Woonplaats heeft een actuele visie op wie haar belanghebbenden zijn. De Woonplaats is bovendien een goede samenwerkingspartner in de regio. De corporatie krijgt hiervoor waardering van de belanghebbenden. De Woonplaats is ook een corporatie die zich richting de maatschappij wil en durft vast te leggen. Dit blijkt ook uit de scores die de belanghebbenden toekennen. Door middel van de stakeholdersbijeenkomsten krijgt De Woonplaats goed zicht op de wensen van de belanghebbenden. De visitatiecommissie constateert dat De Woonplaats dit proces verder wil gaan invullen en wellicht op een andere wijze organiseren, zodat zij nog beter zicht krijgt op de wensen en de behoeften van de stakeholders. Door op andere wijze deze bijeenkomsten te organiseren hoopt De Woonplaats op nog meer belangstelling van de stakeholders dan tot nu toe het geval is. Volgens de visitatiecommissie stelt dit De Woonplaats in staat haar visie te actualiseren en beter op de wensen in te gaan.

5.58 Uit de interviews ziet de visitatiecommissie dat de belanghebbenden veel waardering voor De Woonplaats hebben. De visitatiecommissie komt tot de conclusie dat de Woonplaats er goed aan doet haar maatschappelijke taak te blijven uitvoeren. De belanghebbenden delen dit beeld. Dit duidt op een stevige legitimering van de positie en rol van De Woonplaats in haar bezitsgemeenten.

Openbare verantwoording scoort 'ruim voldoende'

5.59 De Woonplaats voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende. Daarnaast heeft de visitatiecommissie een aantal pluspunten geconstateerd. De gerealiseerde prestaties van De Woonplaats worden door middel van haar jaarverslagen op haar website gepubliceerd. De Woonplaats houdt een overzicht met stakeholders en partners bij. Ook gaat De Woonplaats onder andere de dialoog met stakeholders aan door het organiseren van stakeholderbijeenkomsten. De RvC is daarbij ook aanwezig. De Woonplaats houdt ook contact met haar stakeholders middels formele en informele overleggen. Verslagen van deze overleggen worden nauwkeurig door De Woonplaats bijgehouden.

5.60 Voor wat betreft de verantwoording van specifieke projecten en/of activiteiten heeft De Woonplaats het uitgangspunt dat het vooral om zaken moet gaan die de huurder interesseren of raken. Door het onderdeel 'projecten' op de website gaat De Woonplaats uitgebreid op in op de activiteiten die De Woonplaats heeft ontplooid of wil gaan ontplooien. Per onderwerp wordt een begrijpelijke toelichting gegeven en kan aanvullende informatie worden gedownload.

5.61 Uit bovenstaande blijkt dat er sprake is van voldoende openbare verantwoording. De Woonplaats geeft duidelijk blijk van het doorgronden van het belang van openbare verantwoording richting de samenleving.

5.62 Uit de gesprekken met de belanghebbenden blijkt bovendien dat De Woonplaats ook in het samenwerkingsverband én in de individuele contacten met de belanghebbenden over het algemeen goed verantwoording aflegt over het gevoerde beleid en de gerealiseerde prestaties. Als er onverhoopt zaken niet goed lopen, dan stuurt De Woonplaats in overleg met de belanghebbenden tijdig bij en communiceert dit transparant.

5.63 De Woonplaats heeft wel een aandachtspunt als het gaat om publicatie van het ondernemingsplan en daar bijbehorende doelstellingen. Ook andere stukken waaruit blijkt dat zij goede contacten met haar stakeholders onderhoudt ontbreken op de website. Om nog meer transparantie en draagvlak te realiseren doet De Woonplaats er goed aan dit soort stukken en overige beleidsstukken op haar website te publiceren.

5.64 De corporatie heeft de intentie zeer transparant te willen zijn in het uitleggen van haar besluitvorming en gerealiseerde prestaties. De wijze waarop is echter voor De Woonplaats nog een zoektocht.



A: Onafhankelijkheidsverklaringen EY

Onafhankelijkheidsverklaring bureau

EY Accountants LLP verklaart hierbij dat de visitatie van De Woonplaats in 2015 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden. EY Accountants LLP heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de twee kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft EY Accountants LLP geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitgevoerd bij de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal EY Accountants LLP geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij De Woonplaats.

Drs. W. van Olst
Partner

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'W. van Olst', written over a light blue horizontal line.

Arnhem, november 2015



B: Onafhankelijkheidsverklaringen visitatoren

Onafhankelijkheidsverklaring van de heer drs W. van Olst

Wichert van Olst verklaart hierbij dat de visitatie van De Woonplaats in 2015 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Wichert van Olst heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Wichert van Olst geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitgevoerd bij de betreffende corporatie. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Wichert van Olst geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij De Woonplaats.

Drs W. van Olst
Partner

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'W. van Olst', written over a light blue horizontal line.

Arnhem, november 2015

Onafhankelijkheidsverklaring van de heer drs M. Nieland

Maarten Nieland verklaart hierbij dat de visitatie van De Woonplaats in 2015 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Maarten Nieland heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Maarten Nieland geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitgevoerd bij de betreffende corporatie. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Maarten Nieland geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij De Woonplaats.

Drs M. Nieland
Senior manager

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'M. Nieland', written over a light blue horizontal line.

Rotterdam, november 2015



Onafhankelijkheidsverklaring van de heer M.H.P. van Wijk

Marc van Wijk verklaart hierbij dat de visitatie van De Woonplaats in 2015 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Marc van Wijk heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Marc van Wijk geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitgevoerd bij de betreffende corporatie. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Marc van Wijk geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij De Woonplaats.

M.H.P. van Wijk
Senior Manager

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'M.H.P. van Wijk', written over a horizontal line.

Den Haag, november 2015

Onafhankelijkheidsverklaring van mevrouw E. Mujkanovic-Stocevic MSc

Edna Mujkanovic-Stocevic verklaart hierbij dat de visitatie van De Woonplaats in 2015 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Edna Mujkanovic-Stocevic heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Edna Mujkanovic-Stocevic geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitgevoerd bij de betreffende corporatie. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Edna Mujkanovic-Stocevic geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij De Woonplaats.

E. Mujkanovic-Stocevic MSc
Manager

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'E. Mujkanovic-Stocevic', written over a horizontal line.

Den Haag, november 2015



Onafhankelijkheidsverklaring van de heer L.M. Klaassen MSc

Leon Klaassen verklaart hierbij dat de visitatie van De Woonplaats in 2015 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Leon Klaassen heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Leon Klaassen geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitgevoerd bij de betreffende corporatie. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Leon Klaassen geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij De Woonplaats.

L.M. Klaassen MSc
Senior Advisor

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'L.M. Klaassen', written over a horizontal line.

Den Haag, november 2015



C: CV's visitatoren

Personalia

drs. W. van Olst RA (1966)

Opleiding

- Vrije Universiteit, Post Doctoraal Accountancy
- Universiteit van Amsterdam, Bedrijfseconomie

Ervaring

September 2009 - heden	EY , Voorzitter branchegroep Woningcorporaties
Januari 2000 - heden	EY , Partner in auditpraktijk
September 1989 – December 2010	EY , Van assistent tot senior manager

Selectie referenties sector Woningcorporaties

Voorzitter branchegroep Woningcorporaties

- Eindverantwoordelijk voor strategie en beleid van EY in woningcorporatiesector
- Vertegenwoordiger van EY in de woningcorporatiesector en bij de brancheorganisaties
- Auteur van visiedocument woningcorporaties 2020

Partner in de auditpraktijk

- Eindverantwoordelijk voor vele jaarrekeningcontroles van woningcorporaties
- Eindverantwoordelijk voor vele adviesopdrachten bij woningcorporaties



Personalia

drs. M. Nieland RA (1968)

Opleiding

- Vrije Universiteit, Post Doctoraal Accountancy
- Vrije Universiteit Bedrijfseconomie

Ervaring

September 2012 - heden	EY , Senior Manager
April 2011 – maart 2012	Deloitte Real Estate Advisory , Senior Manager
Juni 1998 – maart 2011	PricewaterhouseCoopers, Advisory N.V. , Principal Manager

Selectie referenties sector Woningcorporaties

Maatschappelijke Visitaties Woningcorporaties (2005 – heden)

- Namens PwC vanaf 2005 tot april 2011 en namens EY sinds 2012 betrokken en verantwoordelijk voor de ontwikkeling van het visitatiestelsel (in samenwerking met SEV, Aedes en vanaf 2009 de SVWN)
- Projectleider bij alle door EY uitgevoerde visitaties
- Projectleider bij alle door PwC tot maart 2011 uitgevoerde visitaties
- Meer dan 350 gesprekken gevoerd met belanghebbenden (gemeenten, huurders, zorg- en welzijn, onderwijs)

WoonBench (2005 – 2011)

- Programmamanager WoonBench (2008 – maart 2011)
- Deelprojectleider Financiële bouwsteen (2005 – 2009)

Strategie en organisatieontwikkeling

- Mede-auteur 'Visiedocument woningcorporaties 2020'
- Diverse corporaties

Doelmatigheid / formatiebenchmarking

- Diverse corporaties

Fusiebegeleiding en haalbaarheidsonderzoeken fusie

- Diverse corporaties



Personalia

M.H.P. van Wijk (1963)

Opleiding

- NOVA, praktijkopleiding Accountant Administratieconsulent
- HEAO Breda Bachelor Accountancy
- HEAO Eindhoven, Bachelor Bedrijfseconomie

Ervaring

Selectie referenties sector Woningcorporaties

1998- heden Senior-Manager EY Accountants

1996-1998 Assistent Accountant Atrive

1991-1996 Financial Controller Vleesgroothandel Jansen

1988-1991 Hoofd Financiële Administratie Philips Lighting



Personalia

E. Mujkanovic – Stocevic MSc (1982)

Opleiding

- Universiteit Leiden, Master of Science en Management publieke sector

Ervaring

April 2012 – heden	EY , Manager
September 2007 – April 2012	Haute Equipe , Financieel Adviseur
Januari 2009 – April 2012	Rijksgebouwendienst , Senior audit & procesoptimalisatie

Selectie referenties

- Procesoptimalisatie bij diverse corporaties
- Risicomanagement bij diverse corporaties
- Financiële en niet-financiële audits bij woningcorporaties en andere publieke instellingen
- Inrichting financiële en operationele besturing bij diverse corporaties
- Inrichting Planning- en Controlfunctie bij diverse corporaties



Personalia

L.M. Klaassen MSc (1985)

Opleiding

- Universiteit Leiden, Master of Science, Management van de publieke sector
- Universiteit Leiden, Bachelor of Science, Bestuurskunde / Economie

Ervaring

September 2013 - heden	EY , Senior Adviseur
Januari 2009 - Augustus 2013	Haute Equipe , Medior Financieel Adviseur
Oktober 2012 - augustus 2013	Gemeente Rotterdam , Interne Auditor

Selectie referenties sector Woningcorporaties

- Fusiebegeleiding bij woningcorporaties
- Procesmanagement bij diverse corporaties en andere publieke instellingen
- Subsidie- en project management bij diverse corporaties en andere publieke instellingen
- Financiële en niet-financiële audits bij woningcorporaties en andere publieke instellingen
- Financiële en operationele besturing bij diverse corporaties en andere publieke instellingen
- Planning- en Control functie bij diverse corporaties en andere publieke instellingen

D: Overzicht gebruikte brondocumenten

Onderstaand is een overzicht opgenomen van de belangrijkste tijdens de visitatie gebruikte documenten.

Presteren naar Opgaven en Ambities
Jaarverslagen 2011 - 2014
Prestatie-afspraken gemeenten: Enschede, Oost Gelre, Aalten, Winterswijk
Monitor en evaluatie prestatieafspraken
Woonplaatskeur
Contouren voor het ondernemingsplan 2013
Ondernemingsplan 2014-2015
Verslagen overleggen (bestuurlijk en ambtelijk) met gemeenten: Enschede, Oost Gelre, Aalten, Winterswijk
Energiemonitoring
MIO Duurzaamheid
ZAV leaflet
Projectinformatie Europalaan
Brontabel bijzondere toewijzingen
Verkopen Winterswijk per type
Advertentietekst woningen Achterhoek
DO 't Wapen van Bredevoort
Gebiedsvisies en woonvisies: Twente en Achterhoek
Kwartaalrapportages 2011, 2012, 2013 en 2014
Document voorrang gezinnen

Presteren volgens Belanghebbenden
Belanghoudersregister en verslagen stakeholders

Presteren naar Vermogen
Jaarverslagen 2011 tot en met 2014
Managementletters 2012-2014
Accountantsverslagen 2012-2014
Kwartaalrapportage treasury
Risicomanagementrapportage
Risicorapportage projecten
Kwartaalrapportage
Treasurystatuut
Treasury jaarplan
Financieel Sturingskader
Begroting
Meerjarenbegroting
WSW kredietwaardigheid en borgingsplafond 2011-2014
CFV continuïteitsoordeel en toezichtsbrieven
CiP 2013
Rapportage Aedes-Benchmark 2014

Presteren naar Governance
de Governancecode
toepassing Governancecode (VTW-checklist)
Strategisch plan
Profielschets RvC
Integriteitscode
Reglement voor de directie
Reglement voor de RvC
Reglement voor de Audit Commissie
statuten en andere reglementen
de agenda's en verslagen (met bijlagen) van de RvC-bijeenkomsten van 2011 tot en met 2014
verslagen auditcommissie
een interview met de bestuurders
een interview met RvC-leden
bevindingen uit relevante andere onderdelen van deze visitatie
documenten van de internetsite van De Woonplaats
Jaarverslagen 2011 tot en met 2014
Managementletters 2012-2014
Accountantsverslagen 2012-2014
Kwartaalrapportage treasury
Risicomanagementrapportage
Risicorapportage projecten
Kwartaalrapportage
Treasurystatuut
Treasury jaarplan
Financieel Sturingskader
Begroting
Meerjarenbegroting



E: Overzicht interne gesprekken

Met de volgende functionarissen van De Woonplaats en de RvC is in het kader van de visitatie een gesprek gehouden.

Naam	Functie
Frans Kooiker	Directievoorzitter
Marion Wolters	Directeur
Bas Hulsbergen	Manager Klant & Wijken
Erwin Hofhuis	Manager Financiën
Marianne Dijcks	Manager Strategie
Menno van der Veen	Manager Vastgoed
Reinier van Broekhoven	Voorzitter RvC
Rob de Redelijkheid	RvC Lid

F: Overzicht externe gesprekken

Met de volgende belanghebbenden is in het kader van de visitatie een gesprek gehouden.

Belanghebbendengroep	Organisatie	Gesprekspartner	Functie
Huurders	Huurdersplatform	Mevrouw L. Wiggers De heer K. van Leeuwen, Mevrouw H. Giesen	Lid Lid Lid
	Huurdersvereniging Dinxperlo	Mevrouw H. Giesen De heer F. Kraan De heer G. Angenent W. Steentjes	Secretaresse 2e voorzitter Voorzitter penningmeester
	HBE	Mevrouw M. Heupers Mevrouw T. Hollink De heer A. Langenberg	Secretaris Lid Lid
Gemeenten	Aalten	De heer T.Kok Mevrouw C. Snels	Wethouder Beleidsmedewerker
	Enschede	De heer A. Koldenhof De heer J. Hatenboer De heer P.G. Welman H. Koning Ter Heege	Beleidsmedewerker Wethouder Wethouder Stadsdeelmanager
	Oost Gelre	De heer V. van Uem De heer S. Yilmaz	Wethouder Beleidsmedewerker
	Winterswijk	De heer R. Gommers	Wethouder
Overige belanghebbenden	Estinea	De heer A. Zweerink De heer S.A. Rooks	Regiomanager Manager
	Stichting Zorgcombinatie Marga Klompé	De heer R. Severein	Manager Vastgoed
	RIBW	De heer Van Walstijn	Lid RIBW
	Twentse woningcorporaties (WoON)	De heer J. Salverda	Bestuurder Domijn / voorzitter WoON
	Achterhoekse Woningcorporaties (Aco)	De heer C. Martinot	Bestuurder Site / voorzitter Aco

G: Toetsing Opgaven

Nr	Onderdeel	Opgave	Jaar	Brondocument	Toetsings document	Resultaat	Cijfer	Oordeel
1	Huisvesting van primaire doelgroep	De Woonplaats zal in de periode tot 2013 voor de doelgroep jonge gezinnen woningen realiseren; het woningbouwprogramma geeft inzicht op het niveau van woningtype.	2011-2013	Prestatieafspraken gemeente Winterswijk 2010-2012	Jaarverslagen 2011-2013, Projectinformatie Europalaan	De Woonplaats geeft in het projectenoverzicht in de jaarverslagen op het niveau van woningtype aan hoeveel woningen per gemeente en per project in voorbereiding, uitvoering, dan wel gerealiseerd zijn. In 2011 heeft De Woonplaats 4 eengezins woningen "Boerderij Hesselink" en 8 eengezins woningen "Meddo Noord" in Winterswijk opgeleverd. In 2012 en 2013 heeft De Woonplaats de bouw van 1 eengezins woning "Bosssteeg" in uitvoering en in 2013 zijn er 8 eengezins woningen "De Rikker" en 16 eengezins woningen "Europalaan 25-71" in voorbereiding. In het geval van meer gegadigden dan woningen voor het laatste project, wordt er geloot. Gezinnen krijgen hierbij voorrang. Het totale woningbezit van De Woonplaats ultimo 2013 in Winterswijk bedraagt 2.346 woningen.	7	Ruim voldoende
2	Huisvesting van primaire doelgroep	De Woonplaats geeft starters in de gemeente Oost Gelre voorrang wanneer er sprake is van mutatie bij de verkoop van huurwoningen.	2011-2014	Samenwerkingsovereenkomst gemeente Oost Gelre 2011-2015	Jaarverslagen 2011-2014, Evaluatie en agenda prestatieafspraken 2011-2012 gemeente Oost Gelre	De Woonplaats heeft in de periode 2011 tot en met 2014 ieder jaar circa 20 woningen verkocht in de kern Groenlo (onderdeel van gemeente Oost Gelre). De totale verkoop van woningen door De Woonplaats lag ieder jaar tussen 200 en 300 woningen. Over de jaren 2011 en 2012 geeft de Woonplaats aan dat het merendeel van de kopers van woningen starters waren zonder eigen woning om eerst te verkopen. Volgens de gemeente Oost Gelre hebben starters in 2011 en 2012 permanent voorrang gekregen bij de verkoop van huurwoningen wanneer er sprake is van mutatie.	7	Ruim voldoende
3	Huisvesting van primaire doelgroep	Verkoop van huurwoningen in de gemeente Aalten bij mutatie bij voorrang aan starters.	2011-2013	Prestatieafspraken gemeente Aalten 2010-2013	Evaluatie prestatieafspraken gemeente Aalten 2012-2013, Advertentietekst woningen Achterhoek	In de kern Aalten en Bredevoort zijn in 2012 in totaal 51 woningen toegewezen voor een nieuwe verhuur waarvan twee aan statushouders en één specifieke toewijzing. 25% van deze toewijzing is aan jonge huishoudens (tot 30 jaar). De Woonplaats heeft in 2012 37 woningen verkocht, deels aan koopstarters. De totale voorraad in Aalten bedraagt 1328 woningen, waarvan 1253 woningen in de sociale sector en 75 woningen in de vrije markt. Ook op de website van Blekkink, de makelaar die voor De Woonplaats de verkoop van woningen voor zijn rekening neemt, is de regel zichtbaar dat kandidaten die nog niet in het bezit zijn van een eigen woning voorrang krijgen.	7	Ruim voldoende
4	Huisvesting van primaire doelgroep	De Woonplaats zorgt voor passende toewijzing binnen het kader van de Europese richtlijn.	2011-2013	Prestatieafspraken gemeente Aalten 2010-2013	Evaluatie prestatieafspraken gemeente Aalten 2012-2013	Alle woningen met een huurprijs tot de huurtoeslaggrens (€ 664) zijn verhuurd aan inkomens < € 33.000. Overigens vindt de Woonplaats de hogere inkomensgroep geen doelgroep van beleid. Wel zijn er voor deze groep huurwoningen beschikbaar in Aalten; onder meer in de Hoge Grindte (Geurdenstraat). 6% van de woningen die De Woonplaats verhuurt in Aalten heeft een huurprijs die valt onder de categorie "vrij sector" (vanaf € 681).	8	Goed
5	Huisvesting van primaire doelgroep	De gemeente Enschede stelt samen met woningcorporaties een werkgroep in om de achterstand in huisvesting van statushouders op korte termijn in te lopen. Deze achterstand bedraagt 80 personen. In overleg met de corporaties en het centraal orgaan opvang asielzoekers (COA) is voorgesteld voor het komende jaar te gaan werken met maandelijkse contingenten. Dat houdt in dat maandelijks 7 personen worden aangeboden aan de gemeente Enschede en corporaties. Deze personen – voor het merendeel alleenstaanden – moeten binnen acht weken huisvesting worden aangeboden.	2011-2012	Huisvesting statushouders asiel 2011	Besluitenlijst werkgroep "wegwerken statushouders" d.d. 14 oktober 2011, Brontabel bijzondere toewijzingen	Samen met de corporaties heeft de gemeente Enschede een projectgroep opgericht die een regeling moet uitvoeren die te vergelijken is met het generaal pardon. Samen met de corporaties zal de gemeente zeven statushouders per maand gaan huisvesten. Deze maandelijkse groep wordt door het COA aangeleverd en betreft een doorsnee van wat in de AZC's woonachtig is. Uit de besluitenlijst werkgroep "wegwerken statushouders" d.d. 14 oktober 2011 blijkt dat ook De Woonplaats onderdeel uitmaakt van deze werkgroep. Uit de lijst blijkt dat er afspraken zijn gemaakt om bij het COA "namen en rugnummers" op te halen, over door wie de 1e verhuurmota wordt betaald, over welke acties er worden ondernomen bij huurdering indien de statushouder een woning weigert en over wie de begeleiding van de statushouders op zich neemt. De Woonplaats heeft zich in goede mate geëngageerd aan deze opgave voor de opvang van statushouders. In Enschede zijn in de jaren 2011 tot en met 2014 namelijk 41 statushouders gehuisvest door De Woonplaats.	8	Goed

Nr	Onderdeel	Opgave	Jaar	Brondocument	Toetsinas document	Resultaat	Cijfer	Oordeel
6	Huisvesting van primaire doelgroep	De Woonplaats neemt naar rato van het aantal verhuureenheden zijn deel in de taakstelling van de huisvesting van statushouders in de gemeente Aalten.	2011-2014	Prestatieafspraken gemeente Aalten 2010-2014	Besprekingsverslag bestuurlijk overleg d.d. 20 december 2011, Evaluatie prestatieafspraken gemeente Aalten 2012-2013, Brontabel bijzondere toewijzingen	In 2011 is door De Woonplaats in de gemeente Aalten voldaan aan de taakstelling voor wat betreft statushouders. Er is in dat jaar een 4 slaapkamerwoning aan een statushouder beschikbaar gesteld. In 2012 zijn er door De Woonplaats in totaal 6 personen gehuisvest. 1 woning met 2 slaapkamers aan 1 persoon, 1 woning met 3 slaapkamers aan 5 personen. Verder is er nog 1 gezinswoning aangeboden (Bleekwal), maar de verhuur is niet doorgegaan. In 2013 zijn door De Woonplaats in Aalten 3 statushouders gehuisvest en in 2014 zijn 2 statushouders gehuisvest.	7	Ruim voldoende
7	Huisvesting van bijzondere doelgroepen	Iedere nieuwbouwwoning is levensloop geschikt te maken. De Woonplaats bouwt nieuwbouwwoningen minimaal volgens bouwbesluit en voegen elementen van Woonkeur toe om deze doelstelling waar te maken.	2013-2014	Bod corporaties 2013 op Woonvisie gemeente Enschede	Woonplaatskeur 2012	De Woonplaats heeft reeds in 2012 "Woonplaatskeur" vastgesteld waarin eisen aan nieuwbouw woningen en -appartementen zijn vastgelegd op het gebied van woonomgeving, woongebouwen en woningen. "Woonplaatskeur" is een keurmerk, waarbij er speciale aandacht is gegeven aan levensloopbestendigheid en dus de gebruikskwaliteit van nieuwbouw woningen. Dat wil ook zeggen dat de woning of het woongebouw praktisch, veilig en gezond in gebruik is. "Woonplaatskeur" is een afleiding van "Woonkeur". In de praktijk is door De Woonplaats geconstateerd dat het volledig voldoen aan "Woonkeur" een bijna onmogelijke opgave is. Daarom heeft men besloten tot het schrijven van een eigen "Woonplaatskeur". Veel eisen van "Woonkeur" zijn één op één overgenomen, veel eisen die geen toegevoegde waarde hebben zijn vervallen en eisen die specifiek door De Woonplaats worden gesteld zijn toegevoegd. Naast "Woonplaatskeur" dient een nieuwbouwwoning van De Woonplaats te voldoen aan het Politie Keurmerk Veilig Wonen, de specifieke eisen gesteld in het Programma van Eisen en aan het geldende Bouwbesluit.	8	Goed
8	Huisvesting van bijzondere doelgroepen	Voor het bestaande bezit brengt De Woonplaats zorgaanpassingen aan op verzoek en kosten van de klant; De Woonplaats neemt (zorggerichte) woningaanpassingen in behandeling die niet vergoed worden door de WMO. Deze woningaanpassingen worden behandeld als geriëverbetering of ZAV (zelfaangebrachte voorziening). De kosten worden doorberekend aan de klant.	2013-2014	Bod corporaties 2013 op Woonvisie gemeente Enschede	Jaarverslagen 2013-2014, ZAV leaflet	De Woonplaats past bestaande woningen aan op basis van de behoeftes en wensen van haar klant, oftewel vraaggestuurd. Op deze manier levert De Woonplaats maatwerk en doet zij alleen de aanpassingen die nodig zijn om mensen zo lang mogelijk zelfstandig te laten wonen. De Woonplaats heeft een leaflet voor huurders opgesteld waarin zij kunnen lezen welke algemene en technische voorwaarden gelden bij het aanvragen van ZAV's, hoe de procedure verloopt bijvoorbeeld met betrekking tot huurverhoging als gevolg hiervan, of er toestemming vooraf door De Woonplaats nodig is en of huurders voor een vergoeding voor de ZAV bij verhuizing in aanmerking komen.	7	Ruim voldoende
9	Huisvesting van bijzondere doelgroepen	De Woonplaats en haar projectpartners spreken hun gezamenlijke verantwoordelijkheid uit om in de periode 2009-2013 gezamenlijk 10 kleinschalige woonvoorzieningen te realiseren voor circa 250 mensen die nu nog dak- of thuisloos zijn. Er is in Enschede voldoende capaciteit in de maatschappelijke opvang. De uitstroombmogelijkheden naar woonvoorzieningen met de juiste begeleiding zijn op dit moment onvoldoende.	2011-2013	Samenwerkingsovereenkomst Project VAN OPVANG NAAR WONEN	Jaarverslag 2011, Brief aan de Gemeenteraad: "Voorsnag staken zoektocht woonvoorziening Tactus in stadsdeel West"	Begin 2011 was De Woonplaats actief betrokken bij de selectie van mogelijke woonlocaties voor de groep voormalige dak- en thuislozen. Het Programma van Eisen ging uit van een cluster van 24 woningen, voor even zoveel personen. Uiteindelijk besloot de gemeente om een locatie aan de Vlierstraat (beheerd door Domijn) toe te wijzen. In het kader van de huisvesting van kwetsbare groepen in Enschede is door De Woonplaats en Tactus Verslavingszorg geruime tijd onderzoek gedaan naar de realisatie van een geschikt woongebouw voor de huisvesting van cliënten van Tactus in stadsdeel West. De realisatie van een dergelijk wooncomplex was mede afhankelijk van de mogelijkheden voor AWBZ financiering. In 2013 was de situatie zodanig dat het Zorgkantoor met Tactus geen afspraken kon maken over de financiering van de uitbreiding van het aantal plaatsen. Dit had alles te maken met de aangekondigde hervorming van de langdurige zorg (kern-AWBZ) én de mogelijke onderbrenging van beschermd wonen in de nieuwe Wmo (Wmo-2015). Door deze situatie konden zowel het Zorgkantoor, Tactus als de gemeente niet de verantwoordelijkheid nemen voor de financiering en exploitatie van een nieuw te realiseren woongebouw in stadsdeel West. De Woonplaats heeft zich derhalve wel aan de afspraak gehouden. Er is daarom besloten om het zoeken naar een locatie voor de doelgroep van Tactus in stadsdeel West voorsnag te staken in afwachting van zekerheden rond de financiering voor huisvesting van de doelgroep.	7	Ruim voldoende
10	Huisvesting van bijzondere doelgroepen	De huisvesting van ouderen, zeker in combinatie met zorg en aanvullende dienstverlening, is een grote opgave. Een substantieel deel van de programmering van de Woonplaats in de gemeente Winterswijk is bestemd voor deze doelgroep. De kwantitatieve vertaling is opgenomen in het woningbouwprogramma.	2011-2013	Prestatieafspraken gemeente Winterswijk 2010-2012	Jaarverslagen 2011-2014	In 2011 heeft De Woonplaats 11 zorgeenheden in "Boerderij de Hesselink" opgeleverd. Daarnaast zijn er in 2013 19 zorgeenheden "Meddosaestraat" in uitvoering. Ook zijn er diverse zorgeenheden in voorbereiding door De Woonplaats tussen 2011 en 2014: "Boerderij Hijink (9)", "Eucalypta (30)", "Mentinkweg (12)" en "Jeugdkerkstraat" (30). In de gemeente Winterswijk zijn er tussen 2011 en 2014 in totaal 126 nieuwe woningen aan het bezit van De Woonplaats toegevoegd. Hieruit blijkt dat een substantieel deel van de programmering van De Woonplaats bestemd is voor de doelgroep ouderen.	7	Ruim voldoende

Nr	Onderdeel	Opgave	Jaar	Brondocument	Toetsings document	Resultaat	Cijfer	Oordeel
11	Huisvesting van bijzondere doelgroepen	De Woonplaats plust woningen in de gemeente Oost Gelre, op verzoek van de bewoner en in alle redelijkheid, individueel op.	2011-2014	Samenwerkingsovereenkomst gemeente Oost Gelre 2011-2015	Jaarverslagen 2011-2014, Evaluatie en agenda prestatieafspraken 2011-2012 gemeente Oost Gelre	De gemeente Oost Gelre heeft in samenwerking met de corporaties, de GGD, zorgaanbieders, huisartsen, etc de projecten Opplussen en Halt u Valt gecombineerd in 1 project: Langer meedoen in Oost Gelre. Er zijn twee informatiemarkten georganiseerd voor 65 plussers in Oost Gelre, om deze groep te stimuleren om woningaanpassingen te verrichten om hun woongemak te vergroten zodat ze langer zelfstandig kunnen wonen. Besloten is om elke jaar een informatiemarkt te organiseren. Er zijn dertien vrijwilligers die per direct ingezet kunnen worden om huisbezoeken uit te voeren. Zo krijgen mensen op maat advies over de opplusbaarheid van woning. In alle gevallen wordt het uiteindelijke initiatief voor de kwaliteitstoevoeging genomen door de klant. De klant kan er voor kiezen om de kwaliteitsaanpassingen zelf uit te voeren of door De Woonplaats te laten uitvoeren. In het laatste geval staat er een huurverhoging tegenover.	7	Ruim voldoende
12	Huisvesting van bijzondere doelgroepen	De Woonplaats brengt op verzoek van huurders uit de doelgroep senioren en mensen met een beperking eenvoudige aanpassingen aan met als doel dat zij langer op een veilige en passende wijze hun huidige woning kunnen blijven bewonen. De Woonplaats stelt in overleg met de gemeente Aalten daarover een 'licht oppluspakket' samen.	2011-2014	Prestatieafspraken gemeente Aalten 2010-2014	Evaluatie Woongemak Aalten, besprekingsverslag bestuurlijk overleg d.d. 14 juni 2012 en 8 oktober 2012	In het voorjaar van 2010 is een plan van aanpak opgesteld om het 'opplussen' in de gemeente Aalten vorm te gaan geven. Daarbij zijn de WMO-raad en de Stichting Senioren en GehandicaptenRaad (SSGR) betrokken. Vervolgens is op 4 november 2010 een projectgroep opgericht bestaande uit afvaardiging vanuit de WMO-Raad, SSGR, Woningcorporatie De Woonplaats, Woningstichting Dinxperlo en diverse afdelingen van de gemeente. Aan de hand van een concept-planning zijn daarop de taken verdeeld en zijn er enkele werkgroepen gevormd en zijn de leden van de Projectgroep en enkele werkgroepen voortvarend aan het werk gegaan. Daarbij is ook de tenaamstelling van het project aan de orde gekomen. Zo werd het geen 'Opplussen' meer, maar 'WoongemakAalten'. Ook werd er bewust voor gekozen om het project niet te beperken tot eengezinswoningen en koopwoningen. Ingestoken is op een algemeen bewustwordingstraject voor alle 55+ers met als doel hen na te laten denken over aanpassingen aan/in hun woning. De feitelijke lancering van 'WoongemakAalten' heeft plaatsgevonden door het verzenden van ruim 3200 brieven op 18 augustus 2011 aan alle huishoudens met 65+ ers die zelfstandig wonen in de gemeente Aalten. Met de gemeente is uiteindelijk afgesproken dat er een 'oppluspakket' op basis van de vraag en kosten (middels huurverhoging) van huurders zou worden aangeboden. Dit is door De Woonplaats na de zomer van 2012 ook daadwerkelijk aangeboden.	7	Ruim voldoende
13	Kwaliteit woningen en woningbeheer	De Woonplaats gaat in 2013 verder met het ontwikkelen van energie- en duurzaamheidsaanpassingen (inclusief energieopwekking). Het beleid van De Woonplaats is erop gericht de bestaande woningvoorraad in Enschede duurzaam te verbeteren. In 2018 is het streven een CO2 reductie van 20% ten opzichte van de nulmeting in 2008 te realiseren.	2013-2014	Bod corporaties 2013 op Woonvisie gemeente Enschede	Jaarverslagen 2013 - 2014	In het duurzaamheidsplan van De Woonplaats is het energiebeleid een belangrijk thema. Nieuwbouwwoningen worden sinds 2009 gebouwd met een EPC van 0,4 (huidige wettelijke eis is 0,6). Vanaf 2015 wil De Woonplaats energieneutraal bouwen. In 2014 wordt als pilot gestart met het ontwikkelen van energienotanul-nieuwbouwwoningen. In de bestaande woningvoorraad wil De Woonplaats 20% CO2-reductie realiseren in 10 jaar tijd, gerekend vanaf 2008. Waarbij twee energielabelstappen bij het verduurzamen het uitgangspunt is. De Woonplaats wil haar woningen verduurzamen bij mutatie (als een woning van huurder wisselt), maar ook bij zittende huurders. Het gaat dan in hoofdzaak om het vervangen van de cv-ketel, het plaatsen van zonnepanelen en de isolatie van de schil. Daarnaast wil De Woonplaats alle huurders van eengezinswoningen met een energielabel D, E, F of G de mogelijkheid bieden om hun woning te verbeteren naar minimaal energielabel B. Onder de noemer MIO Duurzaamheid hebben De Woonplaats en Domijn naar een nieuw type organisatie gezocht die de bewoner ontzorgt bij het verduurzamen van de woning: van advies tot na oplevering. Een marktpartij is geselecteerd die de Enschedese huurders en kopers gaat stimuleren hun woning te verduurzamen.	8	Goed
14	Kwaliteit woningen en woningbeheer	Er wordt door de Enschede corporaties en de gemeente meer in gezamenlijkheid gemonitord op het thema duurzaamheid. De gemeente en de corporaties verstrekken elkaar informatie over voortgang en de behaalde resultaten. Er wordt op de volgende kengetallen gemonitord: labelsprongen, aantal verduurzaamde woningen in de bestaande voorraad per jaar en het aandeel percentage duurzame energie.	2013-2014	Samenwerkingsafspraken gemeente Enschede 2014-2015	Jaarverslagen 2013 - 2014, Uitvoeringsagenda MIO DWWE	In 2011 is vanuit het implementatieplan Milieubeleid begonnen met het ontwikkelen van een monitoringssysteem om de reductie in CO2-uitstoot te meten voor het totale woningbezit van De Woonplaats. Dit systeem maakt zichtbaar of de doelstelling van 20% reductie in 2018 realiseerbaar is. Dat is 2% CO2-reductie per jaar. In 5 jaar tijd heeft De Woonplaats ongeveer 11% CO2 gereduceerd in haar woningbezit. Daarmee ligt zij op schema. In de jaarverslagen wordt in een tabel de verdeling van het woningbezit van De Woonplaats over de verschillende energielabels weergegeven en de verschuiving die daarin over de jaren plaatsvindt. Daarnaast heeft de stuurgroep MIO DWWE (maatschappelijke investeringsopgave duurzaam wonen en werken Enschede) al in het najaar 2012 een tussenbalans opgemaakt. Hiermee hebben de stuurgroepleden (De Woonplaats, Domijn en de gemeente) hun commitment aan de gezamenlijke doelstellingen herbevestigd en is de richting uitgezet voor de inzet in de nabije toekomst. Het projectteam heeft hiervoor een uitvoeringsagenda opgesteld, stuurt op de realisatie ervan via tussentijdse monitoring in 2013 en legt relevante organisatie-overstijgende vragen (ten aanzien van middelen, belangen, doelstellingen) voor aan de stuurgroepleden.	7	Ruim voldoende

Nr	Onderdeel	Opgave	Jaar	Brondocument	Toetsings document	Resultaat	Cijfer	Oordeel
15	Kwaliteit woningen en woningbeheer	Energiebesparing: dit moet leiden tot een verbetering van de energieprestatie van de bestaande bouw en van nieuw te bouwen woningen in Winterswijk.	2011-2014	Prestatieafspraken gemeente Winterswijk 2010-2012	Jaarverslagen 2012 - 2013	In de Achterhoek is De Woonplaats partner van Stichting Achterhoek Duurzaam Verbouwen (ADV). Deze werkt samen met andere woningcorporaties, gemeenten, bouw- en installatiebedrijven, adviseurs, leveranciers en kennisinstellingen en wordt vanuit de Regio Achterhoek en de provincie Gelderland financieel ondersteund. ADV zal de particulieren benaderen om de woning te verduurzamen en kan gebruik maken van de model referentiewoningen van De Woonplaats. In 2013 is het eerste gezamenlijke project met ADV van start gegaan. In het project Hazelder in Winterswijk zijn in aanvulling op het planmatig onderhoud 7 huurwoningen verduurzaamd. Voor de verduurzaming van de 300 woningen in de Achterhoek heeft De Woonplaats ongeveer € 2 miljoen subsidie van de provincie Gelderland ontvangen, in het kader van het programma 'Robuuste Investeringsimpuls'.	7	Ruim voldoende
16	Kwaliteit woningen en woningbeheer	Voorkomen van gezondheidsklachten ten gevolge van een slechte kwaliteit van het binnenmilieu: vermindering van het aantal open verbrandingstoestellen, verwijdering van asbest uit het bezit van De Woonplaats en verbeteren van de ventilatievoorzieningen.	2011-2013	Prestatieafspraken gemeente Winterswijk 2010-2012	Jaarverslagen 2011 - 2013	In 2011 is De Woonplaats voor het onderhoud van haar cv-installaties een samenwerking aangegaan volgens het principe van RGVO (resultaat gericht vastgoed onderhoud). Dit betreft zowel het onderhoud als het vervangen van individuele cv-installaties in Enschede en de Achterhoek. Een belangrijke doelstelling bij het aangaan van deze samenwerking was het beheersen van de technische staat van de individuele verwarmingsinstallaties zodat de veiligheid, gezondheid en klanttevredenheid van de huurders gewaarborgd is. Medio 2012 heeft De Woonplaats een asbestinventarisatie afgerond. Daarna is beleid vastgesteld. In 2013 is gestart met het preventief verwijderen van asbesthoudende materialen met risicoklasse 3. Overige asbest wordt alleen verwijderd in combinatie met werkzaamheden waarbij men asbest tegenkomt.	7	Ruim voldoende
17	Kwaliteit woningen en woningbeheer	Afspraken maken over hoe huurders te stimuleren met betrekking tot energiebesparingen en duurzaamheid.	2011-2014	Samenwerkingsovereenkomst gemeente Oost Gelre 2011-2015	Jaarverslagen 2011-2014, Evaluatie en agenda prestatieafspraken 2011-2012 gemeente Oost Gelre	De Woonplaats heeft een pilot opgestart in de Halmaherastraat in Enschede. Dit is De Woonplaats goed bevallen en men wilde een dergelijke pilot ook in de Achterhoek opstarten. Het project Halmaherastraat is het voorbeeldproject voor het vraaggestuurd energetisch verbeteren van grondgebonden woningen. Het gaat hierbij om het vraaggestuurd verduurzamen van woningen op verzoek van de klant. De Woonplaats rekent uit hoe groot de potentiële energiebesparing is, op basis van de maatregelen waar de klant naar vraagt. Daarnaast adviseert De Woonplaats de klant over zijn of haar andere kansen op het gebied van energiebesparing en woonlastenverlaging. Door de nauwe samenwerking in de Achterhoek is besloten om de pilot Achterhoek breed te trekken. Dit is in 2012 besproken in de regio, met Rabobank, Bouwend Nederland, ACO en Achterhoekse gemeenten. In 10 jaar zullen circa 3.250 woningen bij mutatie, dan wel op verzoek van de klant energetisch worden verbeterd. In 2014 zijn daartoe in samenwerking met collega-corporaties projecten gestart in Enschede en in de Achterhoek (onder gezamenlijke noemer van de provinciale Impulsgelden).	7	Ruim voldoende
18	Kwaliteit woningen en woningbeheer	Monitoren energiegebruik bezit bestaande woningen.	2011-2014	Prestatieafspraken gemeente Aalten 2010-2014	Jaarverslag 2014, Overzicht deelnemers energiemonitoring	Energiemonitoring is in 2014 in het beleid van De Woonplaats verankerd en is een integraal onderdeel van de uitdaging bij verduurzaming van bestaande woningen en nieuwbouw. In alle verduurzaamde woningen (nieuwbouw, renovatie en individuele verduurzamingen) in zowel Enschede als in de Achterhoek wordt de energie gemonitord. De ontwikkelde methode van energiemonitoring in het project Velve-Lindenhorf in Enschede moet een blauwdruk worden voor de energiemonitoring van de nieuwbouw en verduurzaamde bestaande woningen. De huurder kan door middel van een slimme meter inloggen op een website om het energieverbruik van de woning te volgen. Daarnaast kan ook De Woonplaats, als de huurder daar toestemming voor geeft, inzicht krijgen in het energieverbruik van de woning.	7	Ruim voldoende
19	Kwaliteit woningen en woningbeheer	Innovaties doen in duurzame energie bij de bouw van nieuwe huurwoningen in Aalten.	2011-2014	Prestatieafspraken gemeente Aalten 2010-2014	Jaarverslagen 2012 - 2013, Evaluatie prestatieafspraken gemeente Aalten 2012 - 2013	Halvenwege 2012 is gestart met de bouw en in mei 2013 is de groepswoning 't Wapen van Bredevoort opgeleverd. De nieuwbouw 't Wapen van Bredevoort levert een EPC van 0,4, terwijl hier een eis van EPC 1,0 geldt. Daarnaast is er sprake van duurzaamheid in de architectuur. De architectuur sluit perfect aan bij de sfeer die Bredevoort ademt.	8	Goed

Nr	Onderdeel	Opgave	Jaar	Brondocument	Toetsings document	Resultaat	Cijfer	Oordeel
20	Kwaliteit woningen en woningbeheer	De Woonplaats voert periodiek klanttevredenheidsonderzoek uit waarbij ook de woonruimteverdeling een van de onderwerpen vormt.	2011-2014	Prestatieafspraken gemeente Aalten 2010-2014	Jaarverslagen 2011 - 2014, Analyse WoonVinder 2014	De uitvoering van het dagelijks onderhoud heeft De Woonplaats uitbesteed aan Reparaad. Ieder jaar wordt de klanttevredenheid 4 keer door een onafhankelijk onderzoeksbureau gemeten. De waardering was bij iedere meting ruim boven de 7. Daarnaast heeft De Woonplaats in 2014 zelfstandig gegevens vanuit de WoonVinder, het woonruimteverdeelsysteem van De Woonplaats, geanalyseerd. Hieruit blijkt dat de woningmarkt waarin De Woonplaats opereert ontspannen is en dat woningzoekenden, ook in Aalten, met een beperkte wachttijd (merendeel minder dan een half jaar) een woning kunnen vinden.	7	Ruim voldoende
21	(Des-) investeren in vastgoed	Er is overeengekomen dat De Woonplaats geen woningen meer aan de voorraad van Enschede toevoegt. Sloop en nieuwbouw zullen in balans zijn. In samenspraak met de verkoopdoelstelling heeft dit tot gevolg dat de voorraad sociale huurwoningen langzaam zal afnemen. Hiermee wordt geanticipeerd op de demografische ontwikkeling van Enschede. Waar op termijn sprake zal zijn van stagnatie van groei, in zowel inwonersaantal als aantal huishoudens, gevolgd door krimp.	2013-2014	Samenwerkingsafspraken gemeente Enschede 2014-2015	Jaarverslagen 2011-2014	Het totale bezit van De Woonplaats aan woningen en woongebouwen in de gemeente Enschede laat tijdens de visitatieperiode het volgende verloop in aantallen eenheden zien: van 10.704 naar 10.732 eind 2011, naar 10.689 eind 2012, naar 10.764 eind 2013 en naar 10.243 eind 2014. Aangezien de samenwerkingsafpraak voor 2013 geldt, heeft De Woonplaats de opgave ruim voldoende gerealiseerd. In dat jaar is het aantal woonegelegenheden immers per saldo met 521 eenheden afgenomen. Het verloop is ontstaan door een combinatie van sloop-, verkoop-, aankoop van woningen en nieuw opgeleverde woningen.	7	Ruim voldoende
22	(Des-) investeren in vastgoed	De Woonplaats verkoopt geen woningen van slechte kwaliteit in Enschede.	2013-2014	Samenwerkingsafspraken gemeente Enschede 2014-2015	Jaarverslag 2013	Woningen zonder toekomstperspectief worden door De Woonplaats gemarkeerd en niet voor de verkoop beschikbaar gesteld. Deze complexen worden tot het einde van de levensduur gecontroleerd door geëxploiteerd en laten op termijn ontwikkellocaties voor de toekomst achter.	7	Ruim voldoende
23	(Des-) investeren in vastgoed	De Woonplaats heeft het voornemen in de periode tot en met 2013 120 eengezinswoningen van haar bezit in Winterswijk te verkopen. De omvang van de verkoop is afhankelijk van de mate waarin huurders gebruik gaan maken van deze mogelijkheid en de druk die eventueel op korte termijn zou ontstaan op de huurmarkt. Dit laatste kan aanleiding zijn het verkoopbeleid bij te stellen. Op de langere termijn zullen de uitkomsten van het woonmarktonderzoek van invloed zijn op het vastgoedbeleid.	2011-2013	Prestatieafspraken gemeente Winterswijk 2010-2012	Jaarverslagen 2011-2013, Verkoop Winterswijk per type	De Woonplaats heeft in 2011 62 woningen verkocht in de gemeente Winterswijk waarvan 52 eengezinswoningen, in 2012 65 woningen verkocht waarvan 44 eengezinswoningen en in 2013 52 woningen verkocht in Winterswijk waarvan 31 eengezinswoningen. Hiermee heeft De Woonplaats in de periode 2011 tot en met 2013 in totaal 179 woningen verkocht in Winterswijk waarvan 127 eengezinswoningen.	8	Goed
24	(Des-) investeren in vastgoed	Prioriteit heeft herontwikkeling van een aantal panden Meddosaestraat in Winterswijk, deels in bezit van De Woonplaats. Verkeerscirculatie aanpassen, achterkant niet bebouwen. Mogelijke bestemmingen: kleinschalige bedrijvigheid/winkeltjes.	2011-2014	Pakketovereenkomst gemeente Winterswijk 2008-2015	Jaarverslagen 2011-2014, Evaluatie pakketovereenkomst Winterswijk 2015	Ruim 10 jaar stonden de panden aan de Meddosaestraat 38, 40 en 42 er leeg en deels afgebrand bij. In 2008 is door de gemeente Winterswijk de idee opgekomen om de Meddosaestraat een faciliteit te geven. Vanuit dit idee zijn charrettes opgezet om samen met de eigenaren en bewoners een plan te bedenken. De Woonplaats renoveerde hier uiteindelijk een monumentale bakkerij en het naastgelegen pand. Het totale complex omvat nu 17 appartementen voor cliënten van Stichting de Lichtenvoorde, waarbij er ook ruimte is voor gemeenschappelijk gebruik. Op de begane grond krijgt 'In het hart van Winterswijk' een plek, waar de bewoners van de appartementen deels hun dagbesteding zullen hebben. Even verderop in de straat is de oude stadsboerderij op nummer 30 volledig gerenoveerd en verbouwd. Hier verblijven ook enkele cliënten van Stichting de Lichtenvoorde en er is een grote maatschappelijke ruimte op de begane grond. Eind 2013 is het complex opgeleverd.	8	Goed
25	(Des-) investeren in vastgoed	Nieuwbouw Brede School Olm / De Vlier in Winterswijk. Eventuele vergroting van de locatie door verwerving van woningen door De Woonplaats op de kop van de Vlierstraat. Deel van de Vlierstraat kan dan verlegd worden.	2011-2014	Pakketovereenkomst gemeente Winterswijk 2008-2015	Jaarverslag 2014, Evaluatie pakketovereenkomst Winterswijk 2015	Een tijd lang is De Woonplaats (samen met de gemeente Winterswijk) in overleg geweest om een grote Brede School te realiseren (turnhal, 3 scholen, KDV, wijkcentrum). Uiteindelijk is door o.a. protesten uit de buurt de brede school opgeknapt in 2 delen. Op de locatie 'Pelkwijk' hebben de scholen aangegeven dat ze zonder gemeente en De Woonplaats verder wilden. In 2014 is het bestemmingsplan vastgelegd en is de oude school gesloopt. Basisschool De Vlier is tijdelijk in een naastgelegen pand ondergebracht. Daarnaast is het definitief ontwerp gereed gemaakt en zijn de aanbestedingsprocedures opgestart. De bouw van het complex is gestart in de zomer van 2015. Op de locatie 'Vliertuin' is De Woonplaats in de zomer gestart met de bouw van een school, sportzaal en een gemeenschappelijk deel.	7	Ruim voldoende

Nr	Onderdeel	Opgave	Jaar	Brondocument	Toetsings document	Resultaat	Cijfer	Oordeel
26	(Des-) investeren in vastgoed	De Woonplaats realiseert de bouwvoornemens zoals in de prestatieafspraken met gemeente Aalten is aangegeven.	2011-2014	Prestatieafspraken gemeente Aalten 2010-2014	Jaarverslagen 2011 - 2014, Evaluatie prestatieafspraken gemeente Aalten 2012 - 2013, Verslag ambtelijk overleg 2014	2.91 De Woonplaats heeft met de gemeente Aalten een bouwopgave afgesproken voor wooneenheden in de Oranjelaan, Geurdenstraat oost en west, Hofstraat, Ludgerstraat en Polstraat 2. De bouwopgave is door De Woonplaats gerealiseerd, behalve voor de Ludgerstraat. Het bestemmingsplan van de Ludgerstraat is wel in mei 2014 besproken in de Gemeenteraad van Aalten. Met de gemeente is afgesproken in verband met de krimp in de Achterhoek de bouw aan de Ludgerstraat uit te stellen. De opgave is hierdoor tussentijds bijgesteld. Daarnaast heeft De Woonplaats de bouwopgave betreffende wooneenheden in Ambtshuis / Landstraat in Bredevoort (onderdeel gemeente Aalten) conform afspraak gerealiseerd.	7	Ruim voldoende
27	Kwaliteit wijken en buurten	Stedelijke vernieuwing: in een aantal wijken in Enschede prioritering geven aan het verbeteren van de veiligheid en de sociale cohesie in de betreffende wijken.	2011-2014	Opgave gemeente Enschede stedelijke vernieuwing d.d. 2010	Jaarverslagen 2011-2014	Samen met collega-corporatie Ons Huis is De Woonplaats begonnen met het ontwikkelen en bouwen van het nieuwe Hart van de Wijk Velde-Lindenhof. Hiervoor is een gezamenlijke VOF opgericht. Het Hart van de Wijk is een multifunctioneel gebouw (genaamd 'Lumen') met een brede school waarin diverse partijen samenwerken op het gebied van welzijnswerk, ruimten voor jongeren, educatie, cultuur, jeugdzorg, veiligheid en kinderopvang. In het ontwikkelingstraject hebben gebruikers en bewoners veel inspraak gehad. Het Hart van de Wijk biedt een vertrouwde en veilige omgeving voor kinderen, ouders en andere buurtbewoners. In mei 2014 is de bouw gestart en in 2015 wordt het Hart van de Wijk opgeleverd en in gebruik genomen. Tattersall is een wijk in het centrum van Enschede met ongeveer 310 sociale verhuureenheden die in de jaren tachtig zijn gebouwd. Er is een sociale monitor gemaakt waarin de wijk in vergelijking met de rest van Enschede wordt beoordeeld op aspecten als werkgelegenheid, sportparticipatie, imago en verhuisbewegingen. Deze gegevens vormden mede input voor de verbeterplannen. Ook heeft in 2013 de selectie van de stedenbouwkundige en architect plaatsgevonden. Zij zijn aan de slag gegaan met de informatie die eerder al is opgehaald bij de bewoners. Tijdens verschillende atelierbijeenkomsten hebben bewoners en professionals samen keuzes gemaakt om de veiligheid en leefbaarheid impulsen te geven. Hiermee is de basis gelegd voor een voorlopig schetsontwerp. In de Groenfase II zijn openbaar en particulier groen in Stroinkslanden-Zuid met elkaar verbonden. Deze samenhangende groenstructuur vormde een belangrijk onderdeel van de herstructurering. In 2011 startte De Woonplaats met de sloop van 39 woningen ten gunste van de veiligheid, leefbaarheid en de groenvoorziening.	8	Goed
28	Kwaliteit wijken en buurten	De Woonplaats is bereid tot het ontwikkelen van maatschappelijk vastgoed in Aalten in het kader van leefbaarheid.	2011-2014	Prestatieafspraken gemeente Aalten 2010-2014	Jaarverslag 2011, Evaluatie DO Wapen van Bredevoort	De oude meubelzaak Betting in Bredevoort maakte plaats voor 20 appartementen en een grand café voor cliënten van Stichting Zorgcombinatie Marga Klompé. Het nieuwe pand is ontworpen in de stijl van het oude Ambtshuis, dat in de jaren '60 werd gesloopt. Hiermee kwam een karakteristiek en herkenbaar gebouw terug in het centrum van Bredevoort. De locatie is medio 2011 opgeleverd. Om alle cliënten te kunnen bedienen was er naast de 20 zorgappartementen ook nog een groepswoning (met minimaal 6 eenheden) vereist. Het naastgelegen 'Wapen van Bredevoort' bood deze mogelijkheid. Al enkele keren was de mogelijkheid bekeken van deze locatie, maar was telkens onhaalbaar. Door subsidies vanuit provincie en gemeente en het betalen van een hogere huur door SZMK, is er uiteindelijk toch een mogelijkheid gekomen om verder te gaan met deze locatie. De oorspronkelijk planning van het totale project was oplevering juni 2013. Doordat er geen grote tegenvallers (onder andere weer) zijn geweest, was het mogelijk om iets in te lopen op de planning waardoor het project is opgeleverd in mei 2013.	8	Goed
29	Kwaliteit wijken en buurten	De Woonplaats investeert in wijk- en buurtbeheer door in het Centrumplan Aalten vrijkomende winkels tot woningen te verbouwen.	2011-2014	Prestatieafspraken gemeente Aalten 2010-2014	Jaarverslag 2012	De gemeente Aalten heeft in 2009 diverse partijen gevraagd een bieding te doen op een locatie bestemd voor woningbouw in het plan 'herontwikkeling textielfabriek Hofstraat te Aalten'. De textielfabriek stond inmiddels ruim 10 jaar leeg. Rots Bouw Aalten heeft De Woonplaats benaderd om samen een bieding uit te brengen. Eind 2009 is de bieding gewonnen. De locatie bestaat uit twee delen: naast het deel van De Woonplaats / Rots Bouw (deels monumentaal), bestaande uit 20 appartementen en 3 patio-woningen, is er een deel (geheel monumentaal) dat is herontwikkeld tot kantoren door TPN Groep. De 3 patio-woningen zijn koopwoningen die door Rots Bouw op de markt zijn gebracht. De 20 appartementen van De Woonplaats zijn ruime driekamer appartementen die door Stichting De Lichtenvoorde voor haar cliënten gehuurd worden. Eind 2012 is met de bouw van het totale complex gestart. De appartementen zijn eind 2013 opgeleverd.	7	Ruim voldoende

H: Position paper woningcorporatie De Woonplaats

Position paper De Woonplaats **in het kader van de maatschappelijke visitatie woningcorporaties 2015**

1. Inleiding

De Woonplaats is een woningcorporatie die gevestigd en geworteld is in het Oosten van Nederland. Een gebied dat zich kenmerkt door nuchterheid en noaberschap, maar evenals de regio Eindhoven ook een broedplaats is van innovatie op het gebied van 'high tech systems' en 'smart materials'.

Dat kenmerkt ook De Woonplaats: enerzijds een houding van 'doe maar gewoon, dan doe je al gek genoeg', maar gepast trots op de prestaties die het resultaat zijn van de drive om zaken vernieuwend aan te pakken. En die aanpak doen wij altijd vanuit een heldere visie waar onze prioriteiten als maatschappelijke organisatie en volkshuisvester liggen:

- uitgaan van de zelfstandigheid, wensen, inbreng en eigen verantwoordelijkheid van woningzoekenden en bewoners en die zonodig stimuleren;
- werken aan leefbare en gedifferentieerde wijken, door samenwerking met andere partijen, waarbij ook maatschappelijk vastgoed wordt gezien als katalysator om mensen in de wijk met elkaar te verbinden;
- zorgen voor een solide financiële positie, mede door te zorgen voor een waardevaste vastgoedportefeuille.

2. Terugblik

Terugkijkend op de jaren die de visitatie beziet moeten we bedenken dat aan het begin ervan nog het Ondernemingsplan 2008 – 2012 ('Alle ruimte voor de uitdaging') gold. Een plan naar aanleiding waarvan in 2011 door de visitatiecommissie is geadviseerd de uitdagingen meer in smart doelstellingen te formuleren. Eind 2012 (na het aantreden van Frans Kooiker als nieuwe directievoorzitter) is begonnen met het opstellen van een nieuw ondernemingsplan. Om een aantal redenen hebben wij er voor gekozen dit nieuwe ondernemingsplan pas in 2015 definitief tot stand te laten komen:

- de wet- en regelgeving was in ontwikkeling en verwacht mocht worden dat deze tot behoorlijke wijzigingen zou leiden. Het heeft tot 2015 geduurd voordat de impact ervan duidelijk is geworden;
- zowel in de Achterhoek als in Twente wordt in samenwerking tussen provincie, gemeenten en corporaties gewerkt aan een regionale woonvisie, waarin het onder andere van belang is heldere afspraken te maken over de gewenste woningvoorraad in beide regio's, waar een einde komt aan de bevolkingsgroei. Afhankelijk van de uitkomsten daarvan wordt duidelijk wat de woningbehoefte voor de toekomst is en wat dat betekent voor de plannen van de corporatie. Deze regionale woonvisies komen ook pas in 2015 tot stand.

In plaats daarvan hebben wij de 'Contouren voor het ondernemingsplan' opgesteld, waarin een aantal belangrijke strategische keuzes zijn gemaakt en is bijgesteld:

- we blijven weliswaar uitgaan van de in de inleiding genoemde prioriteiten, maar hebben daarbij een aantal concrete zaken benoemd die in het kader van 'terug naar de kerntaak' zijn beëindigd;
- we voeren een interne reorganisatie door om de personeelsformatie en de overige bedrijfslasten met 20% terug te dringen. Fase 1 hiervan is succesvol verlopen; een klein deel (fase 2) volgt nog in 2015;
- we hebben kernwaarden benoemd, waaronder het bevorderen van samenwerking, zowel intern als met externe partijen. Hieruit is onder andere de samenwerking met de Woningstichting Dinxperlo voortgekomen, die - om de volkshuisvestelijk noodzakelijke investeringen in Dinxperlo te kunnen blijven doen - heeft geleid tot een fusie die in 2014 geëffectueerd is;

- we hebben een focus aangebracht in het gebied waar wij onze volkshuisvestelijke opdracht willen vervullen. De gemeenten Aalten, Enschede, Oost Gelre en Winterswijk zijn ons primaire werkgebied waarin we door samenwerking een zo hoog mogelijk maatschappelijk rendement nastreven. De omgeving in Oost Nederland is secundair en het zogenoemde landelijke bezit daarbuiten zullen wij – mits economisch verantwoord – afstoten;
- we verbeteren het vastgoedsturingsproces, waarvoor de beleidsachtbaan (Rigo) is geïmplementeerd. Dit om de investeringen in en het beheer van het vastgoed beter aan te sturen vanuit een op de ondernemingsvisie gebaseerd portefeuilleplan en daaruit resulterende doelstellingen op complexniveau.

Vervolgens hebben wij voor de jaren 2014 en 2015 een tijdelijk ondernemingsplan opgesteld. Daarin zijn op de volgende gebieden ondernemingsdoelstellingen geformuleerd en uitgewerkt in Kritische succesfactoren (KSF'en) en Prestatie-indicatoren (KPI's).

In tussentijd zijn met gemeenten en andere partijen, met name als het gaat om de wijkenaanpak en andere investeringsprojecten, concreet te leveren prestaties vastgelegd in een groot aantal samenwerkingsovereenkomsten, zowel als corporatie als in deelnemingen.

Daarnaast heeft de derivatenportefeuille veel aandacht gevraagd, zowel vanwege de met name door de Vestia-affaire naar voren gekomen algemene problematiek rond derivatencontracten en het gedrag van daarbij betrokken personen, als het vrijmaken van voldoende middelen om te voldoen aan de stresstest bij de alsmare dalende rente.

Wij zijn nu in 2015 zover dat wij het nieuwe ondernemingsplan op kunnen stellen en daarin meer smart geformuleerde ondernemingsdoelstellingen op gaan nemen.

3. Nu

De manier waarop De Woonplaats de afgelopen jaren invulling heeft gegeven aan de missie en visie is gekenmerkt door een aantal 'manieren van kijken' dat in haar genen zit en die we voor de toekomst willen handhaven. Manieren van kijken die als het ware het DNA van De Woonplaats vormen en de cultuur kenmerken. De belangrijkste daarvan worden hierna kort gedeut.

De manier waarop De Woonplaats naar bewoners kijkt

- Wij gaan uit van de zelfstandigheid van bewoners. Bewoners zijn zelf verantwoordelijk voor hun woonsituatie, moeten daarin zoveel mogelijk zelf kunnen beslissen en voor zover zij daar niet toe in staat zijn moeten wij ze daarin faciliteren en stimuleren. Samenwerking staat centraal, maar wel vanuit ieders rol en verantwoordelijkheid. Dit principe is bijvoorbeeld te herkennen in
 - de manier waarop wij met herstructureringen en renovaties omgaan (zo konden in Velde Lindenhof bewoners kiezen uit renovatie of sloop/nieuwbouw van hun woning en zijn een aantal wenswoningen gerealiseerd naar de ideeën van de toekomstige bewoners),
 - het vraaggestuurd onderhoud en de vraaggestuurde verbetering van de energieprestatie van een woning,
 - de realisatie en het beheer van MFA's (waar bijvoorbeeld in Prismare wederkerigheid een belangrijk principe is en gewerkt wordt aan een geleidelijke terugtrekking van De Woonplaats) en
 - de inzet van participatiemedewerkers.
- Ook vinden wij vanuit dit principe dat bewoners hun/een woning van ons moeten kunnen kopen, hetgeen al jaren heeft geleid tot hoge verkoopcijfers.
- Verder willen wij niet aan inkomenspolitiek doen. Wij vragen binnen het wettelijk kader huurprijzen die huurders bereid zijn voor de geboden kwaliteit te betalen en monitoren daarvoor nauwgezet de ontwikkelingen op de (sociale) huurmarkt en de verhuurbaarheid van onze complexen.

De manier waarop De Woonplaats naar vastgoedontwikkeling en –beheer kijkt

- Ontwikkelprojecten
In goed overleg met (en vaak op verzoek van) gemeenten en zorgorganisaties zijn wij graag bereid de (her)ontwikkeling van vaak lastige locaties of complexen op ons nemen. Het daarin combineren van vraag en aanbod vanuit meerdere partijen en locaties is voor ons steeds weer een uitdaging. Het gaat

ons daarbij wel altijd om het belang van de sociale woningvoorraad en de leefbaarheid van de wijken en buurten waar die voorraad staat en dus onze huurders wonen. Wij zijn creatief en innovatief in oplossingen, maar wegen altijd zorgvuldig risico's af en bewaken ons (financiële) rendement. De omvangrijke projecten- en vastgoedportefeuille geeft hiervan vele voorbeelden, maar is qua omvang teruglopend vanwege de wettelijke beperking (waardoor we minder mogen) en de marktontwikkeling (waardoor we minder kunnen).

- **Beheer bestaande voorraad**
We realiseren ons dat daarmee het accent steeds meer komt te liggen op de bestaande portefeuille en de integrale sturing daarop. We hebben daarom de beleidsachtbaan van Rigo omarmd en geïmplementeerd. Het portefeuilleplan is in dat kader geactualiseerd en de complexen zijn op basis daarvan gelabeld, zodat in de beheersprocessen de doelstellingen en het bijbehorende beleid per complex helder zijn.
- **Duurzaamheid**
Binnen het gebied van duurzaamheid hebben we tot de kopgroep van energie-innovaties willen behoren. We hebben echter ook geleerd dat nieuwe technieken uiteindelijk te ingewikkeld voor bewoners kunnen zijn en tot extra onderhoudsproblemen kunnen leiden, hetgeen ons tot enige voorzichtigheid heeft gebracht. Wij volgen nu vlak achter de kopgroep.
Onder duurzaamheid verstaan wij echter niet alleen energievraagstukken, maar bezien dat ook in breder perspectief vanuit het 3P-principe (people, planet, profit). Zo is bijvoorbeeld de duurzaamheid van het samen wonen en leven in een buurt of wijk uitgangspunt bij herstructurering en voor het leefbaarheidsbeleid.

De manier waarop wij naar de financierbaarheid van onze ambities kijken

- **Kasstromen**
Wij realiseren ons dat onze ambities alleen gerealiseerd kunnen worden wanneer die gefinancierd kunnen worden en gefinancierd kunnen blijven. Daarvoor zijn positieve kasstromen noodzakelijk. Vanuit onze manier waarop wij naar bewoners kijken (zie hiervoor) zijn daarvoor ook voldoende middelen beschikbaar, zowel vanuit de verkoop van woningen als door de huurinkomsten. Deze inkomsten relateren wij immers aan de markt en passen daarop in principe geen kortingen toe om tegemoet te komen aan het inkomen van de koper/huurder. Wij sturen op een binnen de sociaal/maatschappelijke doelstellingen zo goed mogelijk rendement van onze portefeuille.
- **Financieel gezond**
Wij streven naar een gezonde solvabiliteit en positieve kasstromen en slagen daar ook in. Het renterisico op het vreemd vermogen hebben wij voor een groot gedeelte afgedekt met derivaten. Wij hebben deze derivaten alleen aangewend voor risicobeheersing, altijd gekoppeld aan leningen en nooit speculatief. Tegenhanger van de derivatenportefeuille is dat wij bij de huidige lage rentestand minder kunnen profiteren van deze lage rentestand.

De manier waarop De Woonplaats naar zichzelf kijkt

- Zoals al opgemerkt is De Woonplaats trots op wie ze is en wat ze volkshuisvestelijk allemaal doet en gerealiseerd heeft. Tegelijk doen wij dat met Oost Nederlandse nuchterheid en hebben we de neiging die trots voor onszelf te houden.
- Wat betreft governance zijn wij ook wel trots op het feit dat De Woonplaats altijd pro-actief aandacht voor integriteitsvraagstukken heeft gehad en mede daardoor gelukkig niet heeft bijgedragen aan kwesties die de sector in opspraak hebben gebracht. Zo is er een integriteitsprotocol op basis waarvan bijvoorbeeld persoonlijk ontvangen kerstattenties worden verloot onder de medewerkers. Dit protocol heeft qua beleving niet zo zeer het karakter van een van boven opgelegd dictaat, maar is veel meer de neerslag van het gedrag waar wij elkaar op wensen aan te spreken.
De Woonplaats hecht veel waarde aan de open cultuur zoals deze binnen de organisatie aanwezig is. Een open en transparante cultuur is niet alleen nodig voor goede samenwerking, maar is ook een vereiste om goede invulling te kunnen geven aan het systeem van intern toezicht. Bij de invulling van intern toezicht sluit De Woonplaats sinds 2013 aan bij de Governancecode Woningcorporaties.

- Wij zijn echter – mede door de vorige visitatie – ook tot de conclusie gekomen dat we door onze externe ambities in het verleden te weinig kritisch zijn geweest op onze interne organisatie en kostenstructuur, welk inzicht geleid heeft tot een forse reorganisatie in 2014. Naast kostenreductie hebben we daarmee beoogd meer ruimte te geven aan eigen verantwoordelijkheid van medewerkers om bij te dragen aan de organisatie- en afdelingsdoelstellingen.
- Daartoe zijn de kernwaarden van de organisatie geherformuleerd: maatschappelijk, samenwerkend, betrouwbaar en zakelijk. Op basis daarvan moet duidelijk zijn welk gedrag wij verwachten dat medewerkers daarbij hanteren: resultaatgericht, afspraken nakomend, dichtbij, betrokken, denkend in oplossingen en transparant.
Vanuit onze kernwaarden hebben wij bijvoorbeeld meer de samenwerking gezocht met andere corporaties in de regio en heeft dat o.a. geleid tot samenwerking met corporaties in Netwerkstad Twente en een fusie met Woningstichting Dinxperlo in de Achterhoek.

4. Wat vinden wij als directie ervan?

Er staat nu een gezonde organisatie. We zijn trots op wie we zijn en wat we hebben bereikt.

- *We zorgen voor voldoende goede woningen voor de wettelijke doelgroepen in leefbare wijken.*
We pakken de opgaven in de wijken en buurten van ons werkgebied die we samen met de gemeenten onderkennen naar vermogen op en doen dat op een manier waarin we met belanghouders heldere samenwerkings-overeenkomsten sluiten en de desbetreffende bewoners verregaand laten participeren. Wij pakken die opgaven professioneel op en dagen partners in de bouwkolom via vormen van vernieuwend opdrachtgeverschap uit met innovatieve oplossingen te komen.
Wij zorgen voor huisvesting voor de hele wettelijke doelgroep, bij ons geen selectie, iedereen krijgt bij ons gelijke kansen, ook de bijzondere doelgroepen. Wij investeren ook in maatschappelijk vastgoed en ander onroerend goed in “onze” wijken en buurten als dat soort opgaven door gemeenten zijn gedefinieerd en de oplossingen ten goede komen aan de kwaliteit van het wonen in die wijken en buurten. De grenzen wat we daarin wel of niet doen laten we meebewegen met wat daarin wettelijk (nog) is toegestaan.
We hebben op bestuurlijk en ambtelijk niveau met alle vier gemeenten in ons werkgebied goed en veelvuldig overleg over opgaven, afspraken en resultaten.
In dit verband is ook te vermelden dat wij mede op basis van overleg met de belanghouders ons beleid (zowel huur- als vastgoedbeleid) in 2015 heroverwogen naar aanleiding van het thema betaalbaarheid.
- *We hebben ons aangepast aan de bevolkingsontwikkeling in Oost Nederland.*
Zowel in de regio Twente als in de Achterhoek vindt er tussen provincie, gemeenten en corporaties intensief overleg plaats over een regionale woonvisie. Die is daarom ook van belang omdat de stagnerende groei dan wel krimp van het aantal huishoudens vraagt om een zorgvuldige afstemming van plannen. Dit leidt ook binnen gemeentegrenzen soms tot lastige keuzes wat nog wel en wat niet meer te realiseren, met de bijbehorende afboekingen op vastgoedposities. Ook De Woonplaats ontkomt daar niet aan, maar de risico's van het verwerven van locaties zijn ook in het verleden redelijk goed ingeschat en in tussentijd hebben naar de huidige inzichten de nodige afboekingen reeds plaatsgevonden.
- *We zijn financieel gezond.*
De vermogenspositie is goed. We hebben ons ingedekt tegen renterisico's door middel van derivaten. Tegenvaller is dat bij de huidige lage rentestand vanwege CSA-bepalingen in die derivatencontracten en de 2% stresstest die de Minister daarboven heeft voorgeschreven een groot deel van het vermogen beklemd is. Desondanks blijven wij in staat te blijven presteren naar de opgaven die er liggen. Eén van die opgaven is de verduurzaming van de bestaande woningvoorraad, die we in een periode van 10 jaar naar minimaal label B willen brengen.

Samenwerking is dé uitdaging voor de toekomst

Voor de toekomst realiseren wij ons dat we aan de vooravond staan van een nieuw tijdperk. Een toekomst die niet alleen wordt beïnvloed door de herzieningswet die ons tot nieuwe keuzes dwingt, maar ook schuilt in de transitie die zich in onze samenleving voltrekt (zie o.a. het werk van Jan Rotmans). En dat nog afgezien van het loslaten van de in de vorige eeuw opgebouwde verzorgingsstaat, waardoor in het publieke domein het 'zorgen voor' wordt vervangen door het 'zorgen dat'. Wij hebben als De Woonplaats die beweging ingezet en hebben ook onze omgeving daartoe opgeroepen, o.a. tijdens het samen met o.a. Pioneering georganiseerde congres

Twente in transitie. Met name in de bouw willen wij tot andere vormen van samenwerking komen, het vernieuwend opdrachtgeverschap kwam hiervoor al ter sprake. Wij behoren op dit gebied al tot de koplopers. Maar wij voorzien ook een ander soort, een integralere samenwerking met gemeenten en zorg- en welzijnsorganisaties in buurten waar onze huurders, die ook hún cliënten zijn, wonen. En wij voorzien een ander soort samenwerking met collega corporaties op regionaal schaalniveau, om zaken die effectiever en efficiënter op een groter schaalniveau kunnen worden verwezenlijkt gezamenlijk aan te pakken. Wat dat betreft stemt de huidige regionale samenwerking tot goede hoop en verwachting. En wij voorzien daarin nieuwe mogelijkheden vanuit de zich snel ontwikkelende wereld van de digitalisering. In het kader van de per 1 januari 2015 gerealiseerde fusie met Woningstichting Dinxperlo is geheel in lijn met deze visie afgesproken ons te heroriënteren op het dienstverleningsconcept in de Achterhoek.

Nieuwe invulling van ‘alle ruimte’

Dit toekomstbeeld staat in onze ogen in schril contrast met de doorgeschoten regelgeving en met name ook de controle daarop. Het lijkt erop dat op elk incident een nieuwe algemene beheersmaatregel wordt bedacht, waarover vervolgens gerapporteerd moet worden en accountantscontrole moet worden toegepast. Hoewel dit verschijnsel in de huidige maatschappij niet uniek is, ook in de zorg is dat bijvoorbeeld waar te nemen, moeten we oppassen dat dit er niet toe leidt dat de regel belangrijker wordt dan de uitvoering in de dagelijkse praktijk van onze professionals, die naar beste eer en geweten hun diensten verrichten voor huurders en in wijken en buurten. Wij zouden graag bevoegdheden en verantwoordelijkheden lager in de organisatie willen leggen en tot een bepaalde decentralisatie en wellicht zelfs lokale ontvlechting binnen de organisatie willen komen, maar voorzien grote risico's wanneer in een specifiek geval er niet volledig volgens de regels is gehandeld, ook al was dat in het belang van het effectief en efficiënt oplossen van de situatie.

In het Ondernemingsplan 2016 e.v. zullen wij specifiek aandacht besteden hoe wij en onze medewerkers op hun taakniveau weer (alle) ruimte kunnen krijgen om - met inachtnaam van onze normen en waarden - de doelstellingen zoals met onze belanghouders overeen te komen zo effectief en efficiënt mogelijk te realiseren. En daarin zoals hiervoor al aangegeven de ruimte die samenwerking kan bieden op te zoeken en te benutten, zowel regionaal als lokaal. Dit onder het motto **‘Alle ruimte ... voor elkaar’**.

5. Tot slot

Dit position paper is door ons geschreven ten behoeve van de maatschappelijke visitatie in 2015.

Wij zijn zeer benieuwd naar het oordeel en de aanbevelingen van de commissie, mede op basis van de meningen die zij van onze belanghouders zal ophalen, en willen graag ons voordeel daar mee doen. Want hoewel de visitatie ziet op de resultaten van de afgelopen vier jaren, zien wij de visitatie toch vooral ook als een leermoment naar de toekomst...

Het is goed om te kijken in hoeverre het ‘voor elkaar’ was, maar uitdagender is de vraag hoe we het de komende jaren ‘voor elkaar’ houden!

Enschede, juni 2015

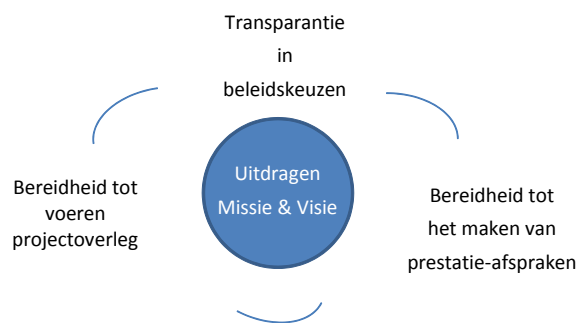
Frans Kooiker

Marion Wolters – Heutink

I: Uitkomsten aanvullende vragen aan belanghebbenden over samenwerking

Het oordeel op het perspectief Prestaties volgens Belanghebbenden is, conform de vereisten van het visitatiestelsel, gebaseerd op de cijfers die de belanghebbenden toekennen voor de prestatievelden. EY heeft er voor gekozen om in de gesprekken met de belanghebbenden gedetailleerder de samenwerking tussen de belanghebbende en medewerkers van De Woonplaats te bespreken. Hierbij is een verkorte versie van de beleidscyclus van woningcorporaties gehanteerd. Figuur I-1 toont deze onderdelen van de cyclus.

Figuur I-1: beleidscyclus woningcorporaties



Bron: SEV, 2007

De belanghebbenden is in de gesprekken ook gevraagd naar:

- a uitdragen missie en visie;
- b helderheid en transparantie van beleidskeuzes en afwegingen;
- c de bereidheid tot het maken van prestatieafspraken;
- d het bereid zijn tot het voeren van projectoverleg tijdens de samenwerking.

In de volgende tabel wordt het oordeel van de belanghebbenden op de verschillende onderdelen van de beleidscyclus weergegeven.

Tabel I-1: eindoordeel Presteren volgens belanghebbenden per beleidsveld

Onderwerp	Oordeel
Uitdragen missie en visie	6,8
Beleidskeuzes en afwegingen	7,4
Bereidheid tot het maken van prestatieafspraken	7,6
Bereidheid tot voeren projectoverleg	7,4
Eindoordeel: ruim voldoende	7,3

Bron: EY, 2015

Uitdragen missie en visie scoort 'ruim voldoende'

Dit onderdeel gaat in op de mate waarin de missie en visie van De Woonplaats overeenstemmen met de verwachtingen van belanghebbenden. Er is ook gevraagd naar de wijze waarop De Woonplaats deze missie en visie uitdraagt. Als De Woonplaats immers duidelijke keuzen heeft gemaakt in wat zij wil bereiken, voor wie zij er wil zijn en dit ook goed uitdraagt, bevordert dit de samenwerking met de belanghebbenden.

Het gemiddelde rapportcijfer voor het uitdragen van de missie en visie van De Woonplaats is een 6,8. De volgende tabel geeft de scores weer per belanghebbendengroep ten aanzien van het onderdeel missie en visie.

Tabel I-2: oordeel per belanghebbendengroep onderdeel Missie en visie

Belanghebbende	Oordeel
Huurdersvertegenwoordiging	7,0
Gemeente	7,1
Overige belanghebbenden	6,2
Oordeel: ruim voldoende	6,8

Bron: EY, 2015

De huurdersvertegenwoordiging is van mening dat De Woonplaats haar missie en visie naar haar belanghebbenden goed uitdraagt. Het is voor de huurdersvertegenwoordiging duidelijk dat De Woonplaats zich focust op de sociale doelgroep. De huurdersvereniging heeft ook een goede toelichting gehad over de plannen van de corporatie met betrekking tot DAEB / niet DAEB woningen.

Bij de gemeenten zijn de meningen onderling verdeeld. De gemeenten zijn over het algemeen van mening dat De Woonplaats duidelijk uitstraalt wat zij wil bereiken. Mede door de belanghouders bijeenkomsten en het regulier overleg tussen corporatie en gemeenten hebben de gemeenten goed zicht op waar de corporatie voor staat. Er zijn geen verrassingen in negatieve zin. De Maatschappelijke visitatie De Woonplaats

gemeente Oost Gelre geeft aan dat in de gesprekken met De Woonplaats haar missie en visie beter kan uitdragen.

De overige belanghebbenden geven aan dat De Woonplaats over het algemeen beter kan uitdragen wat zij wil bereiken en wat zij van de samenwerking met andere partijen verwacht.

Transparantie beleidskeuzes scoort 'ruim voldoende'

Het onderdeel beleidskeuzes gaat in op de wijze waarop De Woonplaats een gedegen afweging maakt bij het stellen van prioriteiten op haar prestatievelden en de mate waarin De Woonplaats erin slaagt de uitgedragen prioritering uit te dragen. De volgende tabel geeft de scores weer per belanghebbende ten aanzien van het onderdeel beleidskeuzes.

Tabel I-3: oordeel per belanghebbendengroep Beleidskeuzes

Belanghebbende	Oordeel
Huurdersvertegenwoordiging	7,0
Gemeente	7,6
Overige belanghebbenden	7,5
Oordeel: ruim voldoende	7,4

Bron: EY, 2015

De huurdersvertegenwoordiging geeft aan dat De Woonplaats transparant is bij de uitleg van haar projectkeuzen en deze ook goed uitlegt. De corporatie is daarbij heel open en toegankelijk. Beslissingen worden dan ook open en transparant besproken. De transparantie van De Woonplaats is wel het laatste jaar sterk verbeterd, in de jaren daarvoor was er weinig ruimte voor discussie met de corporatie.

De huurdervertegenwoordiging plaatst ook een kanttekening over de keuze met betrekking tot de maximale huurverhogingen. Volgens de huurdersvertegenwoordiging is het niet duidelijk wat achter deze keuze zit. De Woonplaats doet er goed aan dit van te voren goed toe te lichten.

Ook doet De Woonplaats er goed aan alle nieuws die de huurdersvertegenwoordiging treft rechtstreeks met de huurdervertegenwoordiging te communiceren. De huurdersvertegenwoordiging heeft de ervaring dat zij in sommige gevallen te laat wordt geïnformeerd. Met name gaat het om projecten waarbij de huurdervertegenwoordiging betrokken is geweest.

De gemeenten geven aan dat De Woonplaats over haar beleidskeuzes voldoende transparant is. De Woonplaats legt namelijk altijd transparant de keuzen die zij wil maken uit. De gemeenten zijn hierdoor goed op de hoogte van de achtergronden van beleids- en praktische keuzen van De Woonplaats. De gemeente Winterswijk plaats een kanttekening, zij wil dat De Woonplaats de gemeente meer informeert wat zij van plan is als het om investeringen van de corporatie gaat.

Volgens de gemeente heeft zij op dit moment te weinig zicht op hoeveel projecten in andere gemeenten door De Woonplaats worden opgepakt en of dit een redelijke verdeling is.

De overige belanghebbenden zijn over het algemeen zeer te spreken over de mate van transparantie in beleidskeuzes door De Woonplaats. De beleidskeuzes zijn gebaseerd op een goede argumentatie, waardoor de belanghebbenden begrijpen waarom De Woonplaats een project wel of niet gaat uitvoeren. Enkele overige belanghebbende geeft aan dat De Woonplaats er goed aan doet haar keuze nog beter toe te lichten.

Maken van prestatieafspraken scoort 'goed'

Dit onderdeel gaat in op het oordeel van de belanghebbenden over de wijze waarop De Woonplaats zich inspant om prestatieafspraken te maken en in welke mate De Woonplaats de gemaakte afspraken naleeft. De volgende tabel geeft de scores weer per belanghebbende ten aanzien van de onderdelen van prestatieafspraken.

Tabel I-4: oordeel per belanghebbendengroep Prestatieafspraken

Belanghebbende	Oordeel
Huurdersvertegenwoordiging	7,7
Gemeente	7,5
Overige belanghebbenden	7,7
Oordeel: goed	7,6

Bron: EY, 2015

De Woonplaats is bereid om afspraken te maken met de huurdersvertegenwoordiging, de gemeenten en overige belanghebbenden. De Woonplaats committeert zich en is een betrouwbare partij die haar afspraken nakomt. Wel kan De Woonplaats sneller afspraken tot stand brengen.

Bereidheid tot het voeren van projectoverleg scoort 'ruim voldoende'

Dit onderdeel gaat in op de mate waarin De Woonplaats bereid is op alle relevante aspecten van de samenwerking te overleggen tijdens de samenwerking.

Tabel I-5: oordeel belanghebbendengroep bereidheid voeren projectoverleg

Belanghebbende	Oordeel
Huurdersvertegenwoordiging	7,7
Gemeente	7,7
Overige belanghebbenden	6,8
Oordeel: ruim voldoende	7,4

Bron: EY, 2015

De huurdersvertegenwoordiging en gemeenten zijn tevreden over de bereidheid van De Woonplaats om tijdens projectoverleg de projecten gedetailleerd te bespreken. De corporatie legt voldoende verantwoording af. Alleen de gemeente Oost Gelre geeft aan dat de verantwoording met betrekking tot de projecten Houtwal en Hameland beter kan. Het gaat dan om het aantal appartementen dat De Woonplaats van plan is te bouwen. Volgens de gemeente is het gewenst dat hier duidelijkheid over komt en dat De Woonplaats sneller doorpakt.

De overige belanghebbenden zijn over het algemeen tevreden over het overleg dat met De Woonplaats wordt gevoerd. De Woonplaats geeft breeduit en op een proactieve wijze inzicht in de projectvoortgang. De Woonplaats legt daarom meestal zeer goed verantwoording af tijdens de samenwerking. Eén overige belanghebbende geeft aan dat het goed is als De Woonplaats in voorkomende gevallen op een uitgebreidere wijze verantwoording aflegt. Volgens andere overige belanghebbende legt De Woonplaats onvoldoende verantwoording af en geeft daarom ook een onvoldoende voor dit onderwerp.

J: Reactie De Woonplaats op uitkomsten visitatie

Reactie Raad van Commissarissen en Bestuur

We zijn zeer content met het door de visitatiecommissie opgestelde rapport en dankbaar voor het neergezette beeld van De Woonplaats en de adviezen voor verdere verbetering die erin naar voren komen. Daarbij nemen we tevens in ogenschouw dat dit beeld mede naar voren is gekomen door raadpleging van onze belanghouders.

Samengevat bestempelt de visitatiecommissie De Woonplaats als professioneel, daadkrachtig en degelijk. Zij acht het intern toezicht op een zeer goed professioneel niveau en constateert dat belanghebbenden ons als ambitieus en ondernemend ervaren, met lef om te investeren daar waar het nodig is in het kader van onze volkshuisvestelijke opdracht. Op *alle* prestatievelden oordeelt de visitatiecommissie positief. Tevens ziet zij een positievere beoordeling van belanghouders dan voorheen en daarmee een consistente lijn van ontwikkeling.

Uiteraard zijn wij er zeer blij mee dat onze intenties en prestaties als corporatie worden herkend en gewaardeerd!

Waar we minstens zo blij mee zijn is dat onze speerpunten daarin goed naar voren komen. Die zijn enerzijds onze vernieuwende aanpak van het betrekken van bewoners en partners in de aanpak van de woonkwaliteit van buurten en wijken en anderzijds de innovatieve aanpak van duurzaamheid van woningen. Tegelijk constateert de commissie dat we deze punten waarin we het verschil maken niet van de daken schreeuwen, maar daarin een nuchtere en bescheiden opstelling kiezen, passend bij de cultuur van Twente en de Achterhoek van 'doe maar gewoon, dan doe je al gek genoeg'. Wij mogen volgens de commissie de buitenwereld meer laten zien wat wij op dat gebied presteren. Wat ons betreft niet om ons dan op de borst te kloppen, maar als inspiratie voor anderen en stimulans om daarin door te gaan.

De verbeterpunten uit het vorige visitatierapport hebben wij opgepakt. De commissie ziet dat we goede vorderingen hebben gemaakt als het gaat om het verbeteren van de effectiviteit en efficiency van de organisatie en het verbeteren van de interne sturing. We hebben niet voor niets een interne reorganisatie doorgevoerd die de beïnvloedbare kosten substantieel omlaag heeft gebracht en de verantwoordelijkheden dieper in de organisatie heeft gelegd. We erkennen dat we kritisch moet *blijven* kijken naar de effectiviteit en efficiency in het licht van veranderende opvattingen omtrent rollen, posities en verwachtingen van corporaties. Met het nieuwe ondernemingsplan zullen wij ook de interne sturing verder verbeteren door een betere verbinding in de verschillende plannen en rapportages aan te brengen tussen doelen, realisaties en prognoses en de sturing daarop nog beter te baseren.

De commissie ziet ook dat we in ons ondernemingsbeleid focus hebben aangebracht met betrekking tot ons werkgebied en onze kerntaak en dáár een zo hoog mogelijk maatschappelijk rendement willen behalen. In het licht van de herziene woningwet constateren we daarmee een duurzame stap gezet te hebben in de ontwikkeling van onze visie op onze maatschappelijke opdracht en ondernemerschap. Daarin past ook dat belanghebbenden en andere partijen ervaren dat we om dat te bereiken inzetten op vruchtbare samenwerking. Met de commissie constateren wij dat de communicatie en de afstemming met gemeenten en huurdersorganisaties in het licht van de herziene woningwet nog verder doorgezet kan worden.

Hoewel de commissie de governance al hoog waardeert, heeft de Raad van Commissarissen besloten het toetsingskader uit te breiden met verdergaande afspraken over haar functioneren.

Tot slot: we zijn trots op de waardering en blij met de aanbevelingen van de visitatiecommissie en wij bedanken daarvoor de commissie en allen die hun bijdrage daaraan hebben geleverd, met name ook onze belanghouders. We gaan ondanks dit rapport onze trots niet van de daken schreeuwen, maar zullen in onze in- en externe communicatie meer stilstaan bij de prestaties die De Woonplaats heeft geleverd en wil blijven leveren.