



Visitatierapport
de Woningstichting
2011 - 2014

de Woningstichting



Utrecht, 17 december 2015

Colofon

Raeflex
Catharijnesingel 56
3511 GE Utrecht
E: w.dewater@raeflex.nl
W: www.raeflex.nl

Visitatiecommissie

De heer drs. H. van Santen (voorzitter)
De heer drs. R. Schallenberg MMC
De heer P. van Achteren LLB (secretaris)

Voorwoord

Raeflex voert sinds 2002 professionele, onafhankelijke, externe visitaties bij woningcorporaties uit; in totaal rondde Raeflex zo'n 290 visitatietrajecten af. Om onze onafhankelijke positie ten aanzien van woningcorporaties te waarborgen, verrichten wij geen overige advieswerkzaamheden. Onze visitaties worden merendeels uitgevoerd door externe visitatoren. Dit zijn professionals uit de wetenschap, de overheid en het bedrijfsleven die niet bij Raeflex in dienst zijn. Raeflex is geaccrediteerd door de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland (SVWN).

Visitaties waren tussen 2007 en halverwege 2015 verplicht voor leden van Aedes. Sinds de invoering van de nieuwe Woningwet op 1 juli 2015 zijn alle woningcorporaties verplicht zich iedere vier jaar te laten visiteren door een geaccrediteerd visitatiebureau.

In 2014 is de vijfde versie van de landelijk geldende visitatiemethodiek ingevoerd. Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland bewaakt de kwaliteit van de visitaties en beheert de visitatiemethodiek. De nadruk in de methodiek verschoof door de jaren heen van leren en verbeteren naar verantwoording.

Wij zien visitatie als een belangrijk verantwoordingsinstrument voor corporaties. Daarnaast is het een leerinstrument. Een externe commissie beoordeelt de prestaties, het vermogensbeheer en de governance en geeft verbeterpunten mee. Wij zijn blij dat de nieuwe visitatiemethodiek meer aandacht vraagt voor reflectie op de prestaties en verbetermogelijkheden. Zo doet de commissie verbetersuggesties, maar krijgen ook belanghebbenden ruimte om tijdens de visitatiegesprekken adviezen mee te geven. Zo krijgen visitatierapporten een duidelijk toekomstgerichte functie. Ook juicht Raeflex de meer prominente rol van huurders(organisaties) tijdens de visitatiegesprekken toe. Zij moeten volgens de nieuwe visitatiemethodiek altijd face-to-face spreken met de commissie. Dit is een werkwijze die Raeflex al langer hanteerde en die nu formeel is voorgeschreven.

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

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

Wilma de Water
directeur

Inhoud

Voorwoord	3
Inhoud	5
Deel 1 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort	7
A Recensie	9
B Scorekaart	13
C Samenvatting	15
D Reactie de Woningstichting	19
Deel 2 Toelichting op de beoordelingen, per perspectief	21
1 Visitatie bij de Woningstichting	23
1.1 Schets de Woningstichting	24
1.2 Werkgebied de Woningstichting	24
2 Presteren naar Opgaven en Ambities	25
2.1 Beschrijving van de opgaven	25
2.2 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven	27
2.3 Conclusies en motivatie: Presteren naar Opgaven	27
2.4 Beschrijving van de ambities in relatie tot de opgaven	31
2.5 Beoordeling visitatiecommissie: Ambities in relatie tot de opgaven	33
2.6 Conclusies en motivatie: Ambities in relatie tot de opgaven	33
2.7 Totaalbeoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven en Ambities	33
3 Presteren volgens Belanghebbenden	35
3.1 De belanghebbenden van de Woningstichting	35
3.2 Beoordeling belanghebbenden	36
3.3 Verbeterpunten belanghebbenden	37
3.4 Conclusies en motivatie	38
4 Presteren naar Vermogen	43
4.1 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Vermogen	43
4.2 Conclusies en motivatie	43
5 Governance	47
5.1 Beoordeling visitatiecommissie: Governance	47
5.2 Conclusies en motivatie	48
Deel 3 Bijlagen bij het rapport	53
Bijlage 1 Onafhankelijkheidsverklaringen	55
Bijlage 2 Curricula vitae	59
Bijlage 3 Bronnenlijst	65
Bijlage 4 Lijst geïnterviewde personen	67
Bijlage 5 Prestatietabel	69
Bijlage 6 Meetschaal	79
Bijlage 7 Checklist Governancecode	81
Bijlage 8 Position paper	93

A man in a white hard hat and safety glasses, wearing a grey jacket with 'de Woningstichting' logo, standing on a construction site. He is holding a vertical metal pipe. The background shows a blurred construction site with a yellow excavator and another worker in a blue cap.

Deel 1

**Beoordeling van de maatschappelijke prestaties,
in het kort**

Deel 1 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort

A Recensie

Terugblik op visitatie 2011 (periode 2007-2010)

De Woningstichting scoorde bij de vorige visitatie gemiddeld een 6,7. Per saldo bleken de scores van de belanghebbenden over de prestaties van de Woningstichting het hoogst. De corporatie kwam in dit hoofdstuk tot een score van 7,6. Afgemeten naar de opgaven werden de prestaties met gemiddeld een 6,8 beoordeeld. De 8,9 die de corporatie destijds kreeg voor het huisvesten van de primaire doelgroep valt daarbij positief op. Bij 'presteren naar vermogen' was de commissie het meest kritisch. Zij kwam bij het onderdeel vermogensinzet tot (ruim) onvoldoende beoordelingen. De visie van de Woningstichting op de inzet van haar vermogen vond de commissie minder goed ontwikkeld. De corporatie heeft hierin verandering gebracht. Het investeringsstatuut dat in 2011 werd vastgesteld speelt daarbij een belangrijke rol. In haar position paper geeft de Woningstichting verder als gerealiseerde verbeterpunten aan dat de relatie met de gemeente sterk verbeterd is en dat wijzigingen in de doelstellingen nu goed zijn te volgen.

Resultaten visitatie 2015 (periode 2011-2014)

Waardevolle prestaties met oog voor bewoners

De activiteiten van de Woningstichting lopen adequaat in lijn met de opgaven zoals deze beschreven staan in de prestatieafspraken. De corporatie laat hiermee zien een waardevolle bijdrage te leveren aan de onderwerpen waar in het werkgebied aandacht naar uit dient te gaan. Onderdeel van de opgaven is een vrij omvangrijke herstructureringsopgave. Deze is goed in beeld en voor de uitvoering ervan heeft de corporatie voldoende middelen beschikbaar gehouden. De aanpak getuigt van zorgvuldigheid. De voorbereiding van zulke projecten vraagt tijd. In het laatste deel van de visitatieperiode ligt een steviger accent op uitvoering en realisatie, waar in het begin meer projecten in voorbereiding waren.

Bewust zijn van het DNA

De discussie speelt of het DNA van de Woningstichting voldoende helder is. De commissie is van mening dat de Woningstichting een breed profiel hanteert en vanuit dat profiel een veelomvattende taakopvatting. In haar position paper staat: 'De Woningstichting is een maatschappelijke vastgoedonderneming en actief op het brede gebied van het wonen'. Het toetsingskader daarbij kent een accent op financiële sturing. Deze combinatie leidt tot een beeld waarbij de corporatie alles oppakt zolang dit binnen de financiële armslag past. In de basis is hiervoor waardering. Wel ziet de commissie dat de corporatie vanuit deze aanpak moeite heeft om haar positie helder te omschrijven. De vraag 'waar staat de Woningstichting voor?' leidt tot een brede verzameling omschrijvingen. Kijkend naar de drie waarden vastgoed, financieel en volkshuisvestelijk, ziet de commissie dat de corporatie bezig is om haar volkshuisvestelijke profiel te expliciteren. Deze explicitering zal bijdragen aan meer bewustwording van het DNA en dient te leiden tot meer focus in het beleid.

Van samenwerken naar samen bedenken

De gesprekken met belanghebbenden laten zien dat zij de Woningstichting waarderen als samenwerkingspartner. Over het algemeen zien de belanghebbenden de Woningstichting als een waardevolle en betrouwbare partner. In het overgrote deel van de gesprekken komt naar voren dat de Woningstichting, in lijn met haar ambities in het vorige ondernemingsplan (2007-2011), groeide van een introverte naar een meer extraverte organisatie. De schaduwzijde hiervan, en belanghebbenden zien die, is dat de corporatie als een zendende organisatie wordt ervaren. Deze signalen zijn op verschillende niveaus bekend bij de corporatie. In de verdere ontwikkeling op dit vlak zou de Woningstichting 'interactie' centraal kunnen stellen. Op die manier kan, op gelijkwaardige basis, gekeken worden naar het vervullen van de opgaven in het werkgebied. Het gaat dan niet alleen om samenwerken, maar om ook aan de voorkant samen te bedenken welke opgaven opgepakt moeten worden én welke aanpak daarvoor het meest geschikt is. De beweging die de corporatie maakt van top-down naar bottom-up, kan hieraan bijdragen. Belanghebbenden herkennen deze beweging. Zij hebben het gevoel dat recentelijk verantwoordelijkheden lager in de organisatie worden belegd. De zichtbaarheid van de organisatie als geheel wordt groter.

Duurzame financiële positie

De financiële sturing is adequaat ontwikkeld en is sterk vertegenwoordigd in het toetsingskader. Toekomstige volkshuisvestelijke opgaven worden hierbij meegenomen. De financiële positie van de Woningstichting is vanuit deze sturing zeer solide geweest gedurende de visitatieperiode. De huidige zoektocht naar het DNA van de organisatie kan helpen om de verantwoording en motivering van de vermogensinzet te versterken. Een duidelijker volkshuisvestelijk profiel kan bijdragen aan een integraler afwegingsproces voor investeringen. Die stap kan de corporatie in de komende periode zetten.

Intern toezicht en besturing op orde

De raad van toezicht functioneert adequaat en voldoet qua samenstelling aan de hiervoor geldende eisen. De raad evalueert zijn eigen rol en functioneren regelmatig en neemt zo nodig maatregelen om het eigen functioneren te verbeteren. Het toetsingskader voldoet. De besturingscyclus is voldoende op orde. Hierin valt het dynamische karakter van het huidige ondernemingsplan op. De corporatie weet hiermee aan te sluiten bij de actualiteit.

Sterke punten

- + Passende maatschappelijke prestaties
- + Goed verankerd in de Wageningse samenleving
- + Solide, toekomstgerichte financiële sturing
- + Informerende functie richting belanghebbenden
- + Adequaat intern toezicht
- + Organisatieontwikkeling van top-down naar bottom-up

Beleidsagenda voor de toekomst

De commissie geeft de Woningstichting de volgende verbeter suggesties mee richting de toekomst:

- Geef evenredig aan de financiële component, invulling aan de volkshuisvestelijke component. Laat hierin het DNA van de corporatie tot uitdrukking komen en veranker die waarde in het toetsingskader.
- Probeer de nu veelal gewaardeerde samenwerkende houding van de corporatie door te ontwikkelen naar een situatie waarin met belanghebbenden vooraf nagedacht wordt over welke opgaven er zijn en hoe deze ingevuld moeten worden. De begrippen dialoog en co-creatie kunnen als richtpunt genomen worden voor deze verdere ontwikkeling. Hanteer daarbij een bredere oriëntatie dan de reeds bestaande partners. De commissie heeft enkele partijen gesproken die zich niet als partner betrokken voelen bij de corporatie, die wel als zodanig benaderd kunnen worden.
- De corporatie hanteert een specifieke vorm van overleg met de huurders. De opzet van dit systeem is adequaat en zorgt voor een brede vertegenwoordiging van huurders bij de corporatie. De structuur kan (ook gelet op de nieuwe regelgeving) richting de huurders en betrokkenen nog duidelijker worden neergezet, met name de rolverdeling tussen de bewonerscommissies en de agendacommissie.
- In de raad is bij verschillende leden volkshuisvestelijke deskundigheid aanwezig. Gezamenlijk is deze expertise voldoende. De commissie geeft aan de raad mee om in toekomstige werving een lid met een volwaardig volkshuisvestelijk profiel aan te trekken.

B Scorekaart

Perspectief	Beoordeling volgens meetschaal*)						Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer per perspectief
	1	2	3	4	5	6			
Presteren naar Opgaven en Ambities									7,2
Prestaties in het licht van de opgaven	7,0	7,0	8,0	7,0	7,0		7,2	75%	
Ambities in relatie tot de opgaven							7,0	25%	
Presteren volgens Belanghebbenden									7,4
Prestaties	7,5	7,5	7,8	8,0	7,1		7,6	50%	
Relatie en communicatie							7,4	25%	
Invloed op beleid							7,0	25%	
Presteren naar Vermogen									7,0
Financiële continuïteit							8,0	30%	
Doelmatigheid							6,0	30%	
Vermogensinzet							7,0	40%	
Governance									6,9
Besturing	Plan					6,0	6,7	33%	
	Check					7,0			
	Act					7,0			
Intern toezicht	Functioneren RvC					7,0	7,0	33%	
	Toetsingskader					7,0			
	Toepassing Governancecode					7,0			
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie					7,0	7,0	33%	
	Openbare verantwoording					7,0			
1 Huisvesting van de primaire doelgroep						4 (Des)investeringen in vastgoed			
2 Huisvesting van bijzondere doelgroepen						5 Kwaliteit van wijken en buurten			
3 Kwaliteit van de woningen en woningbeheer						6 Overige/andere prestaties			

C Samenvatting

Visitatie de Woningstichting

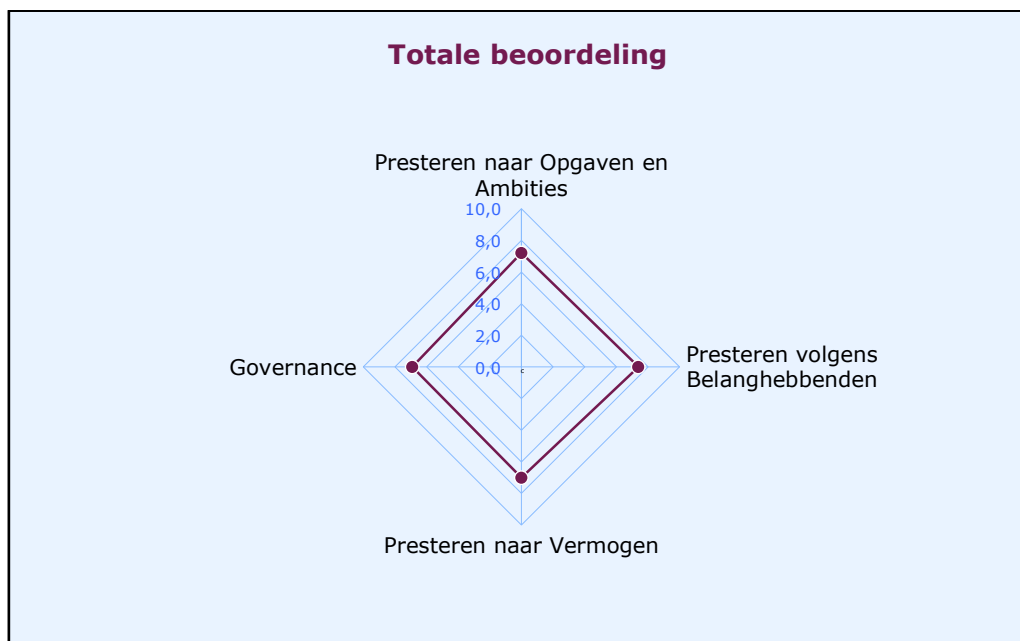
Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 5.0-versie van de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, april 2014) en vond plaats tussen oktober en december 2015. De visitatie sluit aan op de vorige visitatie en behandelt de periode 2011-2014.

Korte schets de Woningstichting

De Woningstichting beheert ruim 5.800 verhuureenheden en werkt vrijwel uitsluitend in de gemeente Wageningen. Belangrijkste belanghebbenden zijn de huurders, de gemeente en zorg- en welzijnsinstellingen. Bij de Woningstichting werken anno 2014 59 medewerkers; in totaal 49,6 fte. De leiding van de corporatie berust bij een directeur-bestuurder. Het interne toezicht bestaat eind 2014 uit zes leden, van wie twee leden op bindende voordracht van de huurders in de raad van toezicht zitting hebben.

Raeflex stelt vast dat de samenleving steeds hogere en andere eisen stelt aan organisaties en dus ook aan corporaties. Hierdoor komt het voor dat een corporatie, die op ongeveer hetzelfde niveau functioneert als vier jaar geleden, een lager cijfer krijgt in de visitatie.

Beoordelingen de Woningstichting



Totale beoordeling	
Perspectief	Cijfer
Presteren naar Opgaven en Ambities	7,2
Presteren volgens Belanghebbenden	7,4
Presteren naar Vermogen	7,0
Governance	6,9

De commissie komt tot de conclusie dat de Woningstichting ruim voldoende presteert. Op de perspectieven 'Presteren naar Opgaven en Ambities', 'Presteren naar Vermogen' en 'Governance' krijgt de corporatie hogere waarderingen dan bij de vorige visitatie. Voor 'Presteren volgens Belanghebbenden' scoort de corporatie net iets lager, maar nog steeds ruim voldoende tot goed. Hieronder volgt per perspectief een korte samenvatting en uitleg van de beoordelingen. Voor een meer uitgebreide toelichting wordt verwezen naar deel 2 van dit rapport.

Presteren naar Opgaven en Ambities

De commissie waardeert de prestatie van de Woningstichting op het perspectief 'Presteren naar Opgaven en Ambities' met een 7,2.

7,2

De volkshuisvestelijke opgaven zijn neergelegd in prestatieafspraken. De prestatieafspraken zijn veelal adequaat meetbaar geformuleerd. Gelet op de opgaven beoordeelt de commissie de prestaties op vrijwel alle onderdelen als 'ruim voldoende'. Op het onderdeel 'kwaliteit woningen en woningbeheer' komt de commissie tot het oordeel goed. De prestaties op het gebied van energie en duurzaamheid en de kwaliteit van dienstverlening zijn hierbij belangrijke bouwstenen. De corporatie beschikte in 2011 als eerste corporatie over vijf KWH-kwaliteitslabels. Verder valt binnen dit perspectief de aandacht voor de herstructureringsprojecten op. De ambities van de Woningstichting beoordeelt de commissie in relatie tot de opgaven met een 7,0. De corporatie is in de visitatieperiode gaan werken met een dynamisch deel in het ondernemingsplan waarmee zij adequaat kan aansluiten op de actualiteit.

Presteren volgens Belanghebbenden

De belanghebbenden beoordelen de Woningstichting met een 7,4.

7,4

Voor de maatschappelijke prestaties op de prestatievelden geven de belanghebbenden gemiddeld minimaal het oordeel 'ruim voldoende'. Het onderdeel '(des)investeren in vastgoed' wordt door de belanghebbenden als goed gewaardeerd. De onderdelen 'huisvesten van de primaire doelgroep', 'huisvesten van bijzondere doelgroepen' en de 'kwaliteit van woningen en woningbeheer' scoren een 7,5 of hoger. Voor de relatie en communicatie komen de belanghebbenden gemiddeld tot een 7,4. Voor de invloed op het beleid krijgt de corporatie de laagste score, maar nog steeds een ruime voldoende. Enkele belanghebbenden tonen zich kritischer op onderdelen. De belanghebbenden geven de Woningstichting in het hoofdstuk ook verbeter suggesties mee. Deze betreffen met name het doorontwikkelen van de samenwerkingsrelatie.

Presteren naar Vermogen

De commissie waardeert Presteren naar Vermogen met een 7,0.

7,0

De Woningstichting voldoet op alle onderdelen aan het ijkpunt uit de visitatiemethodiek. De commissie beoordeelt het onderdeel 'financiële continuïteit' met een 8,0 als goed. Aan de normstellingen vanuit externe toezichthouders werd grotendeels ruim voldaan. De corporatie hield financiële ruimte aan voor grote (herstructurerings)projecten. De vermogenspositie wordt goed verantwoord.

Op het onderdeel 'doelmatigheid' ziet de commissie een groeiend besef om tot een gezonde, sobere en doelmatige bedrijfsvoering te komen. Hiertoe voert de corporatie momenteel een organisatieontwikkeling door. De kosten die hiermee gepaard gaan beïnvloeden de meest recente benchmarkgegevens negatief. Voorgaande jaren presteerde de Woningstichting positief ten opzichte van collega-corporaties. Het onderdeel 'vermogensinzet' beoordeelt de commissie met een 7,0. Het investeringsstatuut schrijft voor binnen welke financiële kaders maatschappelijke projecten opgepakt kunnen worden. De commissie heeft waardering voor de afwegingsprocessen van de corporatie rondom de inzet van het vermogen.

Governance

De commissie waardeert het onderdeel Governance met een 6,9.

6,9

De commissie beoordeelt het onderdeel 'besturing' binnen dit perspectief met een 6,7. De ondernemingsplannen, beleidsmatige begrotingen, de kwartaalrapportages en specifieke rapportages over speerpunten, laten de commissie zien dat de besturingscyclus voldoende op orde is. Het 'intern toezicht' beoordeelt de commissie met een 7,0 als ruim voldoende. De commissie is positief over de samenstelling en de rolopvatting van de raad van toezicht. De raad heeft de verschillende rollen scherp voor ogen en stuurt actief op een volwaardige uitoefening ervan. Dit is ook zichtbaar in de zelfevaluaties. Voor de onderdelen 'toetsingskader' en 'naleving Governancecode' ontvangt de corporatie tevens een ruim voldoende. Tot slot keek de commissie binnen dit hoofdstuk naar de externe legitimatie en de openbare verantwoording. Deze onderdelen worden als ruim voldoende beoordeeld, waarbij de commissie waardering heeft voor de manier waarop de Woningstichting zoveel mogelijk huurders actief bij het beleid probeert te betrekken.



D Reactie de Woningstichting

Reactie de Woningstichting op het visitatierapport

De Woningstichting herkent zich in het rapport van de visitatiecommissie. Het rapport ondersteunt de al ingezette organisatieontwikkeling en is daarvoor een extra stimulans. We zullen opnieuw nadenken over ons bestaansrecht (waartoe zijn wij op aarde en wat is ons DNA?) en ons daarop focussen. De transitie naar meer verdieping en het maken van keuzes onder het motto 'vooruit naar de kerntaak' zullen hun beslag krijgen in ons te herijken ondernemingsplan.

Wij danken onze interne en externe belanghebbenden voor hun actieve deelname aan onze visitatie. Hun aanbevelingen en ook die van de visitatiecommissie zijn bijzonder waardevol. We nemen die ter harte en zullen die oppakken. Onze prestaties zijn in lijn met de prestatieafspraken met de gemeente Wageningen. In 2016 maken we op basis van de nieuwe Woonvisie van de gemeente nieuwe prestatieafspraken; onze huurders zijn daar van meet af aan bij betrokken.

We willen ons doorontwikkelen van 'samenwerking' naar 'vooraf mee laten denken' en naar vormen van 'co-creatie'. Dit betekent dat we veel meer de weg van interactieve samenwerking zullen bewandelen. Vanuit onze kerntaak leggen we daarbij het accent op de sociale volkshuisvesting.

Niet elke belanghebbende voelt zich partner van de Woningstichting. Daarin willen we verandering brengen en zullen zelf het initiatief nemen om hen voor een gesprek uit te nodigen.

Wij zijn het eens met de constatering van de visitatiecommissie dat voor het realiseren van grote (herstructurerings)projecten eerst voldoende (financiële) ruimte geschapen moet worden. Dat is precies wat we gedaan hebben, zodat we nu fors kunnen investeren in projecten en milieu en duurzaamheid. Onze financiën zijn gezond. Echter, de verhuurdersheffing en de nieuwe Woningwet beperken onze investeringscapaciteit en onze voorgenomen activiteiten, bijvoorbeeld op het gebied van leefbaarheid en gemengd samengestelde wijken en buurten; dat is een punt van zorg.

Wij danken Raeflex en in het bijzonder de visitatiecommissie. Het visitatieproces is vlot doorlopen en de visitatiecommissie schetst een herkenbaar beeld van de Woningstichting. De commissie heeft niet uitsluitend de visitatieperiode 2011-2014 in ogenschouw genomen, maar ook aandacht besteed aan de transitie waarmee wij bezig zijn. Dat is een impuls voor de Woningstichting als een lerende organisatie die bezig is met het doorvoeren van veranderingen.

Last, but not least danken wij onze medewerkers. Zij zijn het die de volkshuisvestelijke en maatschappelijke prestaties in de onderzochte periode geleverd hebben.

Bestuur en Raad van Toezicht van de Woningstichting in Wageningen.

9 december 2015

ing. Jaap Meijer MSc
Gedelegeerd lid RvT / Directeur / Bestuurder a.i.

A photograph of two men standing outdoors and talking. The man on the left is seen from the back, wearing a light blue patterned shirt and dark trousers. The man on the right is facing him, wearing a dark vest over a light blue shirt and dark jeans. The vest has some text on it, including 'BOORTSCHIE' and 'Meningsrichting'. They are standing in front of a building with large windows and a yellow wall. There are some plants in the foreground.

Deel 2

**Toelichting op de beoordelingen,
per perspectief**

Deel 2 Toelichting op de beoordelingen, per perspectief

1 Visitatie bij de Woningstichting

In juni 2015 heeft de Woningstichting te Wageningen opdracht gegeven om een visitatie uit te laten voeren. Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 5.0-versie van de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, april 2014) en vond plaats tussen oktober 2015 en december 2015. De visitatiegesprekken hebben plaatsgevonden op 15, 16 en 20 oktober 2015. Ter voorbereiding op de visitatiegesprekken zijn de prestatietabel en de position paper van tevoren toegestuurd aan de belanghebbenden.

De visitatiecommissie bestond uit de heer drs. H. van Santen (voorzitter), de heer drs. R. Schallenberg MMC en de heer P. van Achteren LLB (secretaris). In bijlage 2 zijn de curricula vitae van de commissieleden opgenomen.

Naast vanzelfsprekend de verplichting om eens per vier jaar een visitatie te laten uitvoeren was voor woningcorporatie de Woningstichting de belangrijkste reden om een visitatie te laten uitvoeren om het verwachtingspatroon van belanghebbenden scherper in beeld te krijgen, afgezet tegen de huidige positie en prestaties van de Woningstichting. Daarnaast wil de Woningstichting de visitatie gebruiken om meer zicht te krijgen op haar DNA in relatie tot huidige en toekomstige keuzes.

Op basis van alle door de Woningstichting verzamelde informatie voerde de visitatiecommissie gesprekken met interne en externe belanghebbenden. De commissie schreef vervolgens een visitatierapport, dat in concept werd opgeleverd aan de Woningstichting, waarna het rapport werd toegelicht en besproken. Na correctie van feitelijke onjuistheden werd het visitatierapport ter beoordeling of de methodiek correct is toegepast en de oordelen transparant tot stand zijn gekomen, voorgelegd aan de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland (SVWN) en vervolgens definitief opgeleverd. De visitatie betreft de periode 2011-2014 en sluit aan op de vorige visitatie.

Vanuit Raeflex constateren wij dat de oordelen in de vorm van rapportcijfers van de verschillende visitatierapporten uit 2010/2011 en nu niet exact vergelijkbaar zijn. Dit komt doordat er in de loop van deze periode verschillende visitatiemethodieken zijn gehanteerd.

Raeflex stelt verder vast dat de samenleving steeds hogere en andere eisen stelt aan organisaties en dus ook aan corporaties. Hierdoor komt het voor dat een corporatie, die op ongeveer hetzelfde niveau functioneert als vier jaar geleden, een lager cijfer krijgt in de visitatie.

1.1 Schets de Woningstichting

De Woningstichting beheert ruim 5.800 verhuureenheden en werkt vrijwel uitsluitend in de gemeente Wageningen. Belangrijkste belanghebbenden zijn de huurders, de gemeente en zorg- en welzijnsinstellingen. Bij de Woningstichting werken anno 2014 59 medewerkers; in totaal 49,6 fte. De leiding van de corporatie berust bij een directeur-bestuurder. Het intern toezicht bestaat eind 2014 uit zes leden, van wie twee leden op bindende voordracht van de huurders in de Raad van Toezicht zitting hebben.

1.2 Werkgebied de Woningstichting

De Woningstichting is hoofdzakelijk werkzaam in de gemeente Wageningen (Gelderland). De gemeente telt ruim 37.500 inwoners en is gelegen in een groene omgeving, centraal ten opzichte van de Randstad en het Ruhrgebied. De aanwezigheid van Wageningen University & Research centre (Wageningen UR) zorgt voor internationale glans in de gemeente en bepaalt mede de bevolkingsopbouw. De woningvoorraad telt aan het begin van de visitatieperiode ongeveer 13.300 woningen. Ruim 45 procent is huur, circa 55 procent is koop. 60 procent is eengezinswoning (grondgebonden), waarvan circa 30 procent huur.

Het Centraal Fonds deelt deze corporatie in de categorie middelgrote en kleinere herstructureringscorporaties. De referentiegroep waarmee de Woningstichting wordt vergeleken bestaat uit corporaties uit die categorie.

2 Presteren naar Opgaven en Ambities

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

2.1 Beschrijving van de opgaven

Prestatieafspraken 2011-2015

De gemeente Wageningen en de Woningstichting stelden voor de periode 2011-2015 prestatieafspraken op. De afspraken bouwen voort op de Raamovereenkomst Wonen, de Woonvisie 2008-2015 en het dynamisch vastgoed management van de corporatie. De prestatieafspraken kennen een onderverdeling naar de thema's: Wonen (1), Leefbaarheid en Sociaal Maatschappelijke Opgaven (2), Wonen, Zorg en Welzijn (3), Kwaliteit (4), Doelgroepen van beleid (5). Het document voorziet daarbij in een aantal gebiedsgerichte afspraken. Hieronder volgt een weergave van de onderwerpen waarover in het document afspraken staan:

Op het gebied van het thema Wonen, zijn afspraken opgenomen over:

- plankostenscan, bouwleges, afdracht bovenwijks en grondexploitatieberekening
- indexatie en betaalmomenten
- garantstelling
- woningmarktonderzoek
- grondprijs
- herstructurering
- volkshuisvestingsfonds
- staatssteun
- ISV-3

Voor het thema Leefbaarheid en Sociaal Maatschappelijke Opgaven beschrijft het document afspraken over:

- wijkgericht werken
- bewonerscommissies
- klussendienst
- gemeentelijke locaties en schoollocaties
- buurtbemiddeling
- leefbaarheidsmonitor
- snippergroen

Afspraken over het thema Wonen, Zorg en Welzijn betreffen:

- aanvragen WMO
- opplusprogramma
- woonkeur
- woonservicepunten
- éénloketfunctie wonen, zorg en welzijn

- wijkweb
- zorgwekkende zorgmijders
- sociaal pension
- kleinschalige woonvormen
- minidierenpark
- schuldhulpverlening
- speciale huurcontracten
- woonfraude
- kleine stedenbeleid (KSB-3)

Voor het thema Kwaliteit zijn er afspraken gemaakt op het gebied van reductie CO². Het thema Doelgroepen van beleid kent afspraken over:

- taakstelling bijzondere groepen van het Rijk
- overige bijzondere doelgroepen (zoals vastgelegd in WERV-afspraken)
- starters op de koopmarkt
- collectief particulier opdrachtgeverschap
- kernvoorraad
- EU-doelgroep plus

In de gebiedsgerichte afspraken zijn afspraken opgenomen over de ontwikkeling van woningbouwprojecten/maatschappelijk vastgoed, opplussen, herstructurering: sloop, herstructurering: nieuwbouw en over verkoop.

Landelijk Energieconvenant

De woningcorporaties, verenigd in Aedes, hebben in het 'Antwoord aan de Samenleving' de ambitie uitgesproken om 20% te besparen op het totale gasverbruik in de bestaande sociale huurwoningenvoorraad in de periode 2008-2018.

Aedes en de Woonbond beogen met dit convenant in 2020 ten minste een gemiddelde Energie-Index van 1,25 (gemiddeld energielabel B) te bereiken voor de totale huurwoningenvoorraad van de corporaties. Dat komt overeen met een besparing op het gebouw gebonden energieverbruik van bestaande corporatiewoningen van 33 procent in de periode 2008 tot en met 2020. Deze ambitie betreft het gebouw- en installatie gebonden energiegebruik voor met name ruimteverwarming, warm tapwater en ventilatie.

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

2.2 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven



Presteren naar Opgaven			
	Cijfer	Cijfer	Weging
Prestaties in het licht van de opgaven		7,2	75%
1. Huisvesting van de primaire doelgroep	7,0		
2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen	7,0		
3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer	8,0		
4. (Des)investeringen in vastgoed	7,0		
5. Kwaliteit van wijken en buurten	7,0		

2.3 Conclusies en motivatie: Presteren naar Opgaven

De commissie beoordeelt het Presteren naar Opgaven met een **7,2**.

Huisvesting van de primaire doelgroep

De Woningstichting voldoet aan de opgaven wat betreft de huisvesting van de primaire doelgroep. De commissie waardeert dit onderdeel met een **7,0**.

Een deel van de prestatieafspraken onder het thema 'Doelgroepen van beleid' heeft betrekking op dit prestatieveld. Over de kernvoorraad staat in de prestatieafspraken dat in 2011/2012 afspraken over de omvang gemaakt worden in relatie met het huisvesten van de primaire doelgroep. Dit onderzoek is uitgevoerd en laat een minimaal benodigde kernvoorraad van 3.500 sociale huurwoningen zien. Hieraan wordt voldaan. In de prestaties ziet de commissie dat de voorraad van de Woningstichting in de visitatieperiode is gegroeid. In 2011 had de corporatie 5.075 huurwoningen en dit groeide door naar 5.184 huurwoningen in 2014. De woningvoorraad bestaat voor ruim 95 procent uit woningen in de huurprijsklassen goedkoop, betaalbaar en duur tot de huurtoeslaggrens. In 2011 was dit ruim 97 procent.

Wat betreft toewijzingen dient de corporatie te voldoen aan de 90 procent norm vanuit het staatssteundossier. De Woningstichting voldoet hier gedurende de visitatieperiode ruim aan. In 2013 en 2014 werd respectievelijk 98,1 procent en 98,6 procent van het vrijkomend bezit toegewezen volgens deze norm.

Op het gebied van toewijzing is voorts een afspraak gemaakt onder de noemer 'EU-doelgroep plus'. De gemeente en de Woningstichting monitoren vanaf 2011 gezamenlijk de gevolgen van de Europese regelgeving voor middeninkomensgroepen en maken in 2011 afspraken over de toewijzing van woningen als aanvulling op de nieuwe huisvestingsverordening. De commissie ziet dat de corporatie zich bewust is van de spanning die de regelgeving met zich meebrengt voor deze inkomensgroep en hiernaar handelt. De corporatie gebruikt de 10 procent toewijzingsruimte onder meer voor deze groep. In het jaarverslag rapporteert de corporatie over het gebruik van deze ruimte. In 2014 bood de corporatie aan deze doelgroep bijvoorbeeld drie eengezinswoningen met voorrang aan.

Voor starters op de koopmarkt is in de prestatieafspraken afgesproken dat de Woningstichting jaarlijks 30 tot 40 woningen uit de bestaande voorraad aan deze doelgroep aanbiedt. De Woningstichting heeft een verkoopprogramma van ruim 200 woningen. Om ervoor te zorgen dat starters in staat zijn een woning te kopen, is in de prestatieafspraken opgenomen dat de Woningstichting de 'Starters Renteregeling' aanbiedt aan jonge starters bij specifieke projecten die zich daarvoor lenen. De maximaal beoogde investering van de Woningstichting bedraagt 300.000,- euro. In de visitatieperiode zijn vijf woningen verkocht, waarbij de kopers gebruik maakten van de Starters Renteregeling. Per ultimo 2014 is er 110.000,- euro aan de regeling betaald door de Woningstichting.

Tot slot is binnen dit prestatieveld het huisvesten van statushouders een onderdeel. De corporatie huisvestte in de visitatieperiode 98 statushouders tegenover een taakstelling van 106. De corporatie voldoet daarmee bijna zelfstandig aan de taakstelling voor de hele gemeente.

Huisvesting van bijzondere doelgroepen

De Woningstichting voldoet aan de opgaven voor de huisvesting van bijzondere doelgroepen. De commissie waardeert dit onderdeel met een **7,0**.

Binnen verschillende thema's uit de prestatieafspraken staan afspraken die betrekking hebben op het huisvesten van bijzondere doelgroepen. Onder het thema 'Doelgroepen van beleid' staat de afspraak dat de Woningstichting bijzondere doelgroepen van beleid huisvest in haar woningvoorraad. De huisvesting van deze doelgroepen wordt gemaximeerd op 10 procent van de totale mutaties in de woningvoorraad per jaar (dit heeft geen betrekking op door nieuwbouw toegevoegde woningen). Als bijzondere doelgroepen zijn onder meer aangeduid: sociale en medische urgenten, mantelzorgers, laatste kansers (onder begeleiding, ex-gedetineerden, met uitzondering van huurachterstand), begeleid wonen, Hera vrouwenopvang en mensen met een CIZ-indicatie. De commissie constateert dat de Woningstichting in lijn met deze afspraak werkt.

Een andere afspraak hier betreft de ontwikkeling van 85 huurappartementen binnen en buiten projectgebied Rustenburg ten behoeve van de bijzondere doelgroep Verzorgd Wonen. In het project zelf (later Torckdael genoemd) staan 40 appartementen Verzorgd Wonen gepland, waarvan in 2014 de eerste 24 zijn opgeleverd. Daarnaast voorziet het project in 51 eenheden voor verpleegd wonen en eenheden voor jongeren met een beperking (zie hieronder).

De prestatieafspraken voorzien verder in afspraken op dit terrein onder het thema 'Wonen, Zorg en Welzijn'. Deze afspraken betreffen onder meer een opplusprogramma van 500 woningen, het realiseren van vijf woonservicepunten, het verder vormgeven van het wijkweb, de aanpak van zorgwekkende zorgmijders, het realiseren van een sociaal pension en de realisatie van twee kleinschalige woonvormen in Rustenburg (Torckdael). Aan deze afspraken is grotendeels voldaan. In 2014 zijn deze afspraken geëvalueerd en is ook geconstateerd dat enkele afspraken kwamen te vervallen. Dit geldt bijvoorbeeld voor de afspraken over het wijkweb en het realiseren van het sociaal pension. De evaluatie geeft blijk van tevredenheid over de prestaties van de Woningstichting. In Torckdael zijn bijvoorbeeld met De Burgh en De Wijde Wereld twee kleinschalige woonvormen gerealiseerd (2014). Beide initiatieven zijn opgezet door de ouders van jongeren met een verstandelijke beperking. Andere afspraken zijn veelal nog 'going concern' aangezien de prestatieafspraken een looptijd hebben tot en met 2015. Dit geldt bijvoorbeeld voor het opplusprogramma. De commissie constateert op dit punt wel dat het aantal van 500 woningen vermoedelijk niet gehaald gaat worden. In de visitatieperiode zijn 132 woningen opgeplust en in het meerjarenonderhoudsplan 2015-2017 zijn hiervoor 129 woningen aangemerkt. Wel is het aantal toegankelijke woningen (nultreden) in de visitatieperiode fors toegenomen. In 2011 waren dit er 1.509 tegenover 1.976 in 2014. Dat is een toename van 467 woningen, hetgeen neerkomt op een stijging van 30,9 procent.

Kwaliteit van de woningen en woningbeheer

De prestaties van de Woningstichting op het terrein van 'Kwaliteit van de woningen en woningbeheer' overstijgen de opgaven. De commissie waardeert dit onderdeel met een **8,0**.

Binnen de prestatieafspraken heeft het thema 'Kwaliteit' betrekking op dit prestatieveld. Hierin is als opgave voor geformuleerd om CO²-reductie te realiseren. De hardheid van de afspraken op dit terrein is beperkt, doordat de afspraken geformuleerd zijn als inspanningsverplichting of als streven. Toch ziet de commissie dat de corporatie actief presteert op dit terrein. Onder meer in de projecten Torckdael en Nieuw Kortenoord is conform de prestatieafspraken het DuGo-beleid toegepast. In dit beleid (duurzame gebiedsontwikkeling) zijn de normen voor de energetische kwaliteit van (nieuwbouw)projecten. De activiteiten van de corporatie op het gebied van energie en duurzaamheid zijn indrukwekkend. In 2014 werden bijvoorbeeld ruim 1.318 zonnepanelen geplaatst. Verder zet de corporatie in op het isoleren van woningen (spouw, dak, vloer en glas). Alle activiteiten bij elkaar lukte het de corporatie de energie-index te verlagen van 1,89 in 2011 naar 1,75 in 2014. Conform de prestatieafspraken experimenteert de corporatie ook op dit terrein. Zo is er een WKO-installatie aangelegd bij Torckdael die voor de verwarming en verkoeling zorgt van de woningen en de overige ruimten. Ook in Nieuw Kortenoord hebben alle huizen een WKO-installatie. Beide projecten zijn daarbij voorzien van zonnepanelen en zonneboilers.

De prestatieafspraken zijn op het gebied van kwaliteit gelimiteerd tot de afspraken op het gebied van energie en duurzaamheid. Zelf initieert de corporatie veel activiteiten om de kwaliteit van woningen en het woningbeheer te verbeteren. Via het meerjarenonderhoudsplan voert de corporatie de planmatige onderhoudsactiviteiten uit. De toekomststrategie voor de complexen, het portefeuillemanagement, bepaalt de onderhoudsnorm. In 2014 is ruim 5,8 miljoen euro aan onderhoud besteed. In totaal heeft de corporatie daarmee 99 procent van de onderhoudsbegroting 2014 gerealiseerd.

De commissie constateert dat de kwaliteit van de woningen en het woningbeheer een speerpunt is in het beleid van de Woningstichting. Dit is onder meer zichtbaar in de prestatie in 2011 om als eerste corporatie te beschikken over de vijf KWH-kwaliteitslabels (huur, participatie, goed bestuur, goed werkgeverschap en maatschappij). Elementen uit deze labels hebben zonder meer betrekking op de kwaliteit van de woningen en het woningbeheer. De commissie neemt dit als bijzonder positief punt mee in haar beoordeling van dit prestatieveld, naast de verdere positieve constatering.

(Des)investeren in vastgoed

De Woningstichting voldoet aan de opgaven voor '(des)investeren in vastgoed'. De commissie waardeert dit onderdeel met een **7,0**.

De prestatieafspraken voorzien onder het thema 'Gebiedsgerichte afspraken' in de afspraak dat de Woningstichting in de periode 2011-2015 start met de ontwikkeling van de volgende woningbouwprojecten/ontwikkeling maatschappelijk vastgoed:

- Buurtseplein: 21 sociale huurwoningen (planning 2012-2016)
- Ireneschool: 25 sociale huurwoningen, 22 koopwoningen (planning 2012-2016)
- Rustenburg: 101 sociale huurwoningen, 68 vrije sector huurwoningen en 27 koopwoningen (planning 2010-2015)
- Nobelpark: 48 sociale huurwoningen (planning 2011-2017)
- Nieuw Kortenoord: 193 sociale huurwoningen.

Enkele projecten hebben een langere looptijd dan de prestatieafspraken en de visitatieperiode. Over de realisatie in de visitatieperiode is de commissie positief. Dit is in lijn met de constatering uit de evaluatie van de prestatieafspraken in 2014. Toen werd geconstateerd dat alle gebiedsgerichte afspraken volgens schema verlopen. In 2013 werd Nobelpark (gebouw Van de Meer) opgeleverd. Het project Rustenburg (Torckdael) ligt op schema met de oplevering van fase 1 in 2014. Voor de Ireneschool is een plan gereed, maar met de invoering van de nieuwe Woningwet is nog enigszins onzeker op welke wijze de Woningstichting uitvoering kan geven aan dit plan. Hierover is contact met de belanghebbenden, waaronder de gemeente. Op Nieuw Kortenoord zijn in 2012 54 eengezinswoningen gerealiseerd.

Ook op het gebied van herstructurering (sloop en nieuwbouw) zijn er afspraken neergelegd in de prestatieafspraken. Hierover wordt eveneens in 2014 geconstateerd dat de afspraken volgens schema verlopen. De herstructurering richt zich hoofdzakelijk op de wijk Patrimonium. De planning voorziet dat in 2017 de complete herstructureringsopgave is volbracht. Na de intensieve voorbereidingen gedurende de visitatieperiode is begin 2015 gestart met de sloop van de eerste fase.

Het laatste terrein waarover afspraken zijn gemaakt is de verkoop van woningen. In de prestatieafspraken wordt uitgegaan van gemiddeld 30 woningen per jaar. De realisatie blijft achter bij dit aantal. In totaal werden er in de visitatieperiode 58 woningen verkocht. Ook hier constateren de gemeente en de Woningstichting in 2014 dat de realisatie van de afspraken toch volgens planning verloopt. De commissie meent dat beide partijen zich bewust zijn van een veranderde koopbereidheid door verschillende factoren en rekent de achterblijvende verkoopaantallen niet zwaar mee in de beoordeling.

Kwaliteit van wijken en buurten

De Woningstichting voldoet aan de opgaven op het gebied van 'Kwaliteit wijken en buurten'. De commissie waardeert dit onderdeel met een **7,0**.

De prestatieafspraken hebben een apart hoofdstuk met de afspraken op het thema 'Leefbaarheid en Sociaal Maatschappelijke opgaven'. Hierin zijn afspraken opgenomen over wijkgericht werken, bewonerscommissies, klussendienst, buurtbemiddeling, snippergroen en de leefbaarheidsmonitor. Onder het thema 'Wonen, Zorg en Welzijn' herkent de commissie ook enkele afspraken die betrekking hebben op dit prestatieveld, namelijk op het gebied van schuldhulpverlening en woonfraude.

De evaluatie uit 2014 laat zien dat alle afspraken nog van kracht zijn en veelal volgens planning verlopen. In 2012 is samen met de gemeente, stichting Hand- en Spandiensten en Solidez de klussendienst opgestart. Ook andere voorbeelden laten zien dat de Woningstichting in lijn werkt met de opgaven. Zo ondersteunt de corporatie financieel leefbaarheidsinitiatieven van bewonerscommissies, worden buurtbeheerders ingezet en maakt de corporatie werk van de participatie van bewoners. De corporatie gebruikt onder meer de leefbaarheidsmonitor als input voor buurtbeheerplannen. De KWH-meting van eind 2014 laat zien dat huurders over het algemeen positief zijn over het onderdeel 'buurt'.

2.4 Beschrijving van de ambities in relatie tot de opgaven

In de visitatieperiode zijn twee ondernemingsplannen van toepassing. Het eerste ondernemingsplan, dat luistert naar de titel 'De Woningstichting maakt woonwensen waar!', beslaat de periode 2007-2011. Het daaropvolgende ondernemingsplan loopt van 2013 tot en met 2017 en draagt de titel 'Samen wonen, leven en ondernemen'. Hieronder volgt een korte beschrijving van beide ondernemingsplannen, gekoppeld aan de opgaven in het werkgebied.

De Woningstichting maakt woonwensen waar!

In 2006 stelde de Woningstichting het nieuwe ondernemingsplan op. Aan de hand van het INK-model werd de toenmalige positie in kaart gebracht. Hieruit kwam naar voren dat de Woningstichting een activiteitgeoriënteerde organisatie is, sterk gericht op het beheren van woningen. Kwaliteit wordt geleverd door vakmensen in dienst te nemen. En de relatie met belanghebbenden als gemeente en zorginstellingen wordt vaak op persoonlijke basis onderhouden.

In het plan geeft de Woningstichting aan zich te willen ontwikkelen van een introverte naar een meer extraverte organisatie. Van afwachtend naar proactief en van beheren naar ontwikkelen. Hierbij spreekt de corporatie de ambitie uit om het aanbod van woningen beter te laten aansluiten op de vraag vanuit de markt. De corporatie constateert dat er een grote herstructureringsopgave ligt in de woningvoorraad. De Woningstichting wil nauwer bij de wensen van haar klanten aansluiten en dat betekent goed luisteren en op basis van klantwensen continu werken aan een optimale dienstverlening.

In het ondernemingsplan 2007-2011 is op de terreinen 'kwaliteit van woningbezit', 'verhuur', 'betrekken van huurders bij beheer en beleid', 'leefbaarheid' en 'wonen en zorg' de relatie met de opgaven in het werkgebied zichtbaar. Per thema wordt een onderverdeling gemaakt naar relevante onderwerpen waarop de corporatie zich in deze periode wil richten. Op het terrein van 'verhuur' richt de Woningstichting zich op doorstroming, primaire voorraad en woonruimteverdeling. Bij 'kwaliteit van het woningbezit' gaat het onder meer om de transformatieopgave die met dynamisch vastgoed management gerealiseerd moet worden.

De commissie ziet in de thema's en uitwerking voldoende relatie met de opgaven in het werkgebied. In het ondernemingsplan is de herkomst van de thema's en uitwerking herleidbaar naar de hoofdlijnen uit het woningmarktonderzoek (2005) en verschillende manieren waarop de corporatie de behoeften en wensen van belanghebbenden heeft opgehaald. Dit gebeurde onder meer door een belanghebbendenonderzoek, een digitale vragenlijst Maatschappij Relatie Management, een Lagerhuisdebat met ruim 100 huurders over het beleid van de corporatie en persoonlijke gesprekken van de directeur-bestuurder met de belangrijkste belanghebbenden.

Samen wonen, leven en ondernemen

In 2012 komt het ondernemingsplan voor de periode 2013-2017 tot stand. In het voorwoord stelt de corporatie expliciet de vraag of het wel mogelijk is om in deze onzekere tijd met zijn vele veranderingen een nieuw ondernemingsplan te maken met een vooruitblik van vijf jaar. Het antwoord wordt gevonden in een ondernemingsplan dat dynamisch is en makkelijk te actualiseren. Het eerste deel beschrijft de strategie, de ambities op hoofdlijnen. In het tweede dynamische deel (beleidsmatige begroting) volgt de uitwerking van die ambities naar concrete activiteiten. Elk jaar wordt het ondernemingsplan herijkt en waar nodig bijgesteld. De beleidsmatige begroting van 2013 kent de volgende hoofdthema's: governance (1), kwaliteit van het woningbezit (2), huisvesten van de doelgroep (3), samenwerken (4), oog voor de leefomgeving (5), wonen, welzijn en zorg (6), integrale bedrijfsvoering (7) en financieel beleid (8).

Bij het opstellen van het ondernemingsplan zijn externe belanghebbenden betrokken zoals de gemeente Wageningen, bewoners(commissies) en gekwalificeerde/professionele belanghebbenden (o.a. organisaties uit de zorg en welzijn). Daarnaast zijn documenten zoals de prestatieafspraken, woningmarktonderzoeken, leefbaarheidsmonitor, de KWH-metingen, de visitatie in 2011 en de risicomanagementscan door de accountant ingrediënten geweest. Hierdoor blijven de ambities van de corporatie adequaat gerelateerd aan de opgaven in het werkgebied.

2.5 Beoordeling visitatiecommissie: Ambities in relatie tot de opgaven

De commissie beoordeelt de Ambities in relatie tot de opgaven met een **7,0**.

2.6 Conclusies en motivatie: Ambities in relatie tot de opgaven

De Woningstichting voldoet aan het ijkpunt voor een 6,0. De commissie constateert dat de ambities en doelstellingen van de corporatie passend zijn bij de opgaven in het werkgebied. De verantwoording van de ambities is adequaat onder meer door een duidelijke relatie met de prestatieafspraken in de beleidsmatige begrotingen. Bij het formuleren van het ondernemingsplan en daarmee de ambities is tevens gebruik gemaakt van analyses over de capaciteiten van de organisatie (INK). De commissie vindt daarbij dat de corporatie zich bij het vigerende ondernemingsplan terecht de vraag heeft gesteld of het in de huidige tijd nog mogelijk is om een ondernemingsplan op te stellen met een vooruitblik van vijf jaar. Het dynamisch ondernemingsplan is hierop een passend antwoord. In het dynamische deel ziet de commissie dat frequent bijstelling/actualisatie plaatsvindt. De commissie komt op basis hiervan tot een pluspunt en beoordeelt dit onderdeel met een **7,0**.

2.7 Totaalbeoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven en Ambities

De totaalbeoordeling voor Presteren naar Opgaven en Ambities bedraagt 7,2. Dit cijfer komt tot stand door weging van de beoordelingen Presteren naar Opgaven (75 procent) en Ambities in relatie tot de opgaven (25 procent).

Presteren naar Opgaven en Ambities			
		Cijfer	Weging
Prestaties in het licht van de opgaven		7,2	75%
Ambities in relatie tot de opgaven		7,0	25%
Gemiddelde score		7,2	

3 Presteren volgens Belanghebbenden

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

Alle geïnterviewde personen zijn door de voltallige commissie tijdens in totaal negen face-to-face gesprekken geïnterviewd over de prestaties van de Woningstichting. De commissie heeft de interne partijen die zijn gesproken, zoals de directeur-bestuurder, het MT, de RvT en de OR, niet om een cijfermatig oordeel gevraagd.

3.1 De belanghebbenden van de Woningstichting

Huurders (bewonerscommissies en agendacommissie)

De basis voor bewonersparticipatie wordt gevormd door de bewonerscommissies. Zij zijn de gesprekspartner van de Woningstichting. Er is geen overkoepelend huurdersorgaan. Met de bewonerscommissies is op verschillende manieren overleg.

1. Op wijk-/complexniveau spreken de bewonerscommissies met de woonconsulenten van de Woningstichting over onderwerpen die met de woonomgeving te maken hebben.
2. Met een vertegenwoordiging van leden van de bewonerscommissies bespreekt de Woningstichting verplichte thema's, zoals de huurverhoging.
3. Met een vertegenwoordiging van leden van de bewonerscommissie brainstormt de corporatie in themabijeenkomsten over diverse beleidsthema's, zoals het huurprijzenbeleid, de toewijzing van huurwoningen en de herstructurering. De themabijeenkomsten zijn bedoeld als kwalitatieve onderlegger van het internetpanel, waar de kwantitatieve vraag al via een peiling aan de orde is geweest.
4. Jaarlijks worden alle leden van alle bewonerscommissies uitgenodigd voor een verantwoording over de onderwerpen participatie en leefbaarheid uit het jaarverslag.

Eind 2013 waren er 17 bewonerscommissies actief, waarmee ruim 2.500 verhuureenheden via een bewonerscommissie in verbinding staan met de Woningstichting. In dat jaar werden er themabijeenkomsten georganiseerd over het milieubeleidsplan, het ondernemingsplan en over het huurprijsbeleid.

Gemeente Wageningen

De corporatie is hoofdzakelijk werkzaam in de gemeente Wageningen en overlegt met de gemeente op ambtelijk en bestuurlijk niveau.

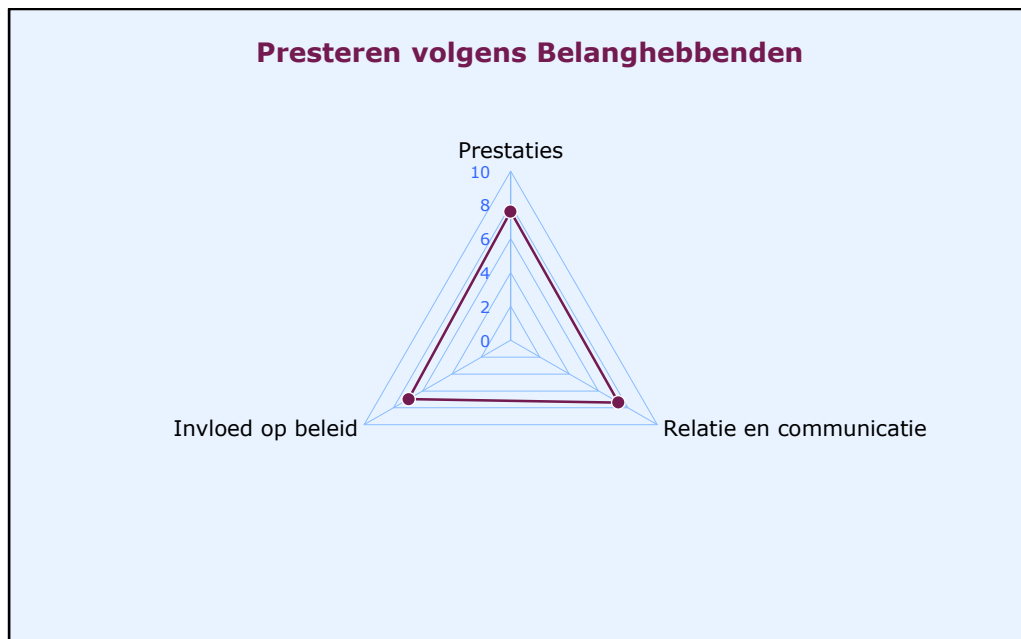
Zorg- en Welzijnspartijen

Met zorg- en welzijnsinstellingen in de regio overlegt de corporatie over relevante thema's op het gebied van zorg en welzijn. Er zijn onder meer contacten met Opella, RIBW, Solidez en 's Heeren Loo, de Stichting Hospice en de oudereninitiatieven De Burgh en de Wijde Wereld.

Overige partijen

De corporatie heeft in meer en mindere mate contacten met overige belanghebbenden in het werkgebied. Bij de visitatie heeft de commissie tevens gesproken met een vertegenwoordiger van de Wageningse Universiteit (Wageningen UR), collega-corporatie Idealis en met professionele partijen die huurders ondersteunen betrokken zijn bij de herstructurering van de wijk Patrimonium.

3.2 Beoordeling belanghebbenden



Presteren volgens Belanghebbenden			
	Cijfer	Cijfer	Weging
Prestaties		7,6	50%
1. Huisvesting van de primaire doelgroep	7,5		
2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen	7,5		
3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer	7,8		
4. (Des)investeringen in vastgoed	8,0		
5. Kwaliteit van wijken en buurten	7,1		
Relatie en communicatie		7,4	25%
Invloed op beleid		7,0	25%
Gemiddelde score		7,4	

Detailbeoordeling belanghebbenden	Huurders	Gemeente	Overige belanghebbenden	Gemiddelde cijfer
-----------------------------------	----------	----------	-------------------------	-------------------

Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie				
1. Huisvesting van de primaire doelgroep	6,9	8,0		7,5
2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen	8,0	7,0		7,5
3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer	7,6	8,0		7,8
4. (Des)investeringen in vastgoed	8,0	8,0		8,0
5. Kwaliteit van wijken en buurten	6,6	7,5		7,1
Tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie	7,5	7,5	7,1	7,4
Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie	7,6	7,0	6,3	7,0

3.3 Verbeterpunten belanghebbenden

Door belanghebbenden worden verschillende verbeterpunten en/of wensen voor het corporatiebeleid van de Woningstichting genoemd. Hieronder geeft de commissie deze verbeterpunten/wensen weer:

Gemeente:

- Versterk de wijze waarop samengewerkt wordt met partners in het werkgebied, waaronder de gemeente door de huidige wijze van samenwerken door te ontwikkelen naar 'vooraf laten meedenken' en zo mogelijk co-creatie;
- In lijn met voorgaande: zorg voor een open houding voor ideeën van buitenaf. Soms bestaat de indruk dat te sterk vanuit veiligheid en bekendheid gedacht wordt, hetgeen in de weg kan staan van nieuwe ideeën en samenwerking met nieuwe partners;
- Neem de gemeente proactief mee in de afwegingen die momenteel van belang zijn, zoals de nieuwe woningwet;
- Blijf de gemeente zien als een partner op het terrein van duurzaamheid en zoek de gemeente actief op om samen de doelstelling 'de duurzame stad' te bereiken.

Huurders (bewonerscommissies en agendacommissie):

- Op het gebied van communicatie: Spreek 'klare taal' richting de bewoners. Duidelijk en begrijpelijk zijn daarbij onderliggende begrippen;
- Waak bij de ontwikkeling naar 'de digitale corporatie' voor het uitsluiten van (met name oudere) bewoners;
- Zet in op actief buurtbeheer om eventuele problematiek in complexen, buurten en wijken vroegtijdig te kunnen signaleren en bij te dragen aan de oplossing.

Zorg- en welzijnsinstellingen:

- Kom gezamenlijk vanuit de opgaven in het werkgebied tot een integrale visie op zorg en welzijn die het hoofd biedt aan de transitie die momenteel plaatsvindt. Ook hierin wordt, net als door de gemeente, co-creatie als richtpunt genoemd voor de samenwerking;
- Blijf je openstellen voor samenwerking met zorg- en welzijnspartners. Voorkom daarbij dat kosten en risico's de boventoon voeren, maar stel de opgaven centraal.

Overige partijen:

- Verbeter de relatie met collega-corporatie Idealis. Vanuit een situatie waarin de corporatie elkaar over en weer beter kennen, kunnen mogelijkheden voor samenwerking ontdekt en ontwikkeld worden. De corporaties kunnen ook meer in gezamenlijkheid optreden naar de gemeente;
- Zoek naar mogelijke samenwerkingsmogelijkheden met andere dan de reeds bestaande partners. Hierbij werd als idee genoemd om met verschillende partners (gemeente, bewoners/huurders en andere (maatschappelijke) partijen) de woonvisie op te stellen.

3.4 Conclusies en motivatie

De belanghebbenden hebben hun oordeel gegeven op drie terreinen. Dat zijn de maatschappelijke prestaties van de corporatie, de tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie en de tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie. Gemiddeld scoort de Woningstichting een 7,4 op het Presteren volgens Belanghebbenden. De maatschappelijke prestaties worden gemiddeld met een 7,6 beoordeeld. De relatie en communicatie met een 7,4 en de mate van invloed op het beleid van de corporatie met een 7,0.

a. Maatschappelijke prestaties

Bij de maatschappelijke prestaties geven de belanghebbenden een oordeel op de vijf prestatievelden. Wanneer belanghebbenden geen ervaring hebben op bepaalde deelgebieden onthouden zij zich van een oordeel. Voor de overige belanghebbenden geldt dat voor alle maatschappelijke velden. Zij hebben aangegeven dat hun beeld te sterk bepaald wordt vanuit één perspectief waarmee zij zich onthouden van het geven van een cijferoordeel over deze velden.

Huisvesting van de primaire doelgroep

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een **7,5**. Vertegenwoordigers van de gemeente beoordelen de prestaties van de Woningstichting op het gebied van het 'huisvesten van de primaire doelgroep' met een 8,0 als goed. De corporatie heeft in hun ogen goed zicht op het profiel van Wageningen en de behoeften van (potentiële) huurders. Dit is voor de gemeente onder meer zichtbaar in de inzet van de corporatie voor het in stand houden van het woonruimteverdelingsstelsel. De corporatie heeft goed oog voor de juiste doelgroep. Huurders zijn eveneens (ruim) tevreden en komen gemiddeld tot een 6,9 op dit onderdeel. Deze tevredenheid brengen zij voornamelijk tot uiting in het cijfer. In woorden komen de huurders met enkele aandachtspunten op het gebied van beschikbaarheid voor starters, betaalbaarheid en doorstroming.

Huisvesting van bijzondere doelgroepen

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een **7,5**. Huurders geven aan dat de corporatie voor deze bijzondere doelgroepen goede initiatieven ontwikkelt. De ontwikkeling van Torckdael wordt hierbij genoemd, evenals de activiteiten voor mensen met een beperking (Droomhuis), mensen met een psychiatrische aandoening en de realisatie van het Hospice. De huurders waarderen de inspanningen van de Woningstichting op dit terrein met een 8,0. Er zijn ook enkele kritische geluiden onder de huurders. Deze betreffen bijvoorbeeld de voorbereiding van bewoners op de komst van 'begeleid wonen' in een complex. De gemeente waardeert dit onderdeel met een 7,0 als ruim voldoende. De gemeente ziet dat de corporatie in lijn werkt met de afspraken zoals deze zijn neergelegd in de prestatieafspraken. De gemeente kent de corporatie als een maatschappelijk betrokken partner en dat uit zich ook op het terrein van het huisvesten van bijzondere doelgroepen.

Kwaliteit van de woningen en woningbeheer

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een **7,8**. De gemeente kwalificeert de prestaties van de Woningstichting op het gebied van 'kwaliteit woningen en woningbeheer' als goed en beoordeelt dit met een 8,0. Zij ziet dat de corporatie in de laatste jaren veel projecten oppakt gericht op kwaliteitsverbeteringen. Er is specifieke aandacht voor een aantal wijken/complexen waar groot onderhoud plaatsvindt en ook de kleinere onderhoudsprojecten verlopen naar indruk van de gemeente goed. Het verbaast de gemeente enigszins dat de corporatie in haar position paper schrijft dat zij achterblijft bij de doelstellingen op het gebied van duurzaamheid. Dit is juist een veel besproken item geweest de afgelopen periode, waarbij de gemeente zich expliciet bereid heeft getoond om realisatie mogelijk te maken. Huurders tonen zich eveneens positief over de kwaliteit van de woningen en het woningbeheer. Zij geven aan dat de corporatie een 'enorme inhaalslag' heeft gemaakt de afgelopen periode. Het bezit staat er veelal mooi bij. Bij onderhoudswerkzaamheden is er aandacht voor individuele wensen van huurders. Huurders zijn tevens tevreden over de snelheid waarmee de corporatie reageert op reparatieverzoeken. Huurders met een onderhoudsabonnement waarderen daarbij dat zij rechtstreeks contact kunnen opnemen met een cv-installateur zonder tussenkomst van (reparatieverzoek via) de corporatie. Huurders tonen zich tevens positief over de verdere kwaliteit van dienstverlening en beoordelen de corporatie op dit onderdeel gemiddeld met een 7,6.

(Des)investeren in vastgoed

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een **8,0**. Zowel de gemeente als de huurders waarderen de prestaties van de corporatie op dit onderdeel met een 8,0. Huurders zien dat de Woningstichting de laatste 4 à 5 jaar veel (grote) projecten oppakt, waaronder het Van der Meer gebouw en Torckdael. De gemeente ziet eveneens dat het aantal projecten van de corporatie in de afgelopen periode geïntensiveerd is. Zij is hier positief over. Na enkele jaren waarin de corporatie wat minder actief was, is er nu een periode waar veel zaken worden opgepakt. Het betreft veelal vrij omvangrijke projecten die gepaard gaan met forse investeringen. De corporatie deinst daar niet voor terug en is ook in staat om aan meerdere van dit soort projecten naast elkaar uitvoering te geven.

Kwaliteit van wijken en buurten

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een **7,1**. De gemeente beoordeelt de prestaties van de Woningstichting op dit onderdeel met een 7,5. In dit cijfer komt waardering tot uiting voor de wijze waarop de corporatie betrokken is bij haar huurders. De gemeente geeft als voorbeeld dat medewerkers van de corporatie in de huidige renovatieprojecten een verdiepende blik krijgen achter de voordeur bij huurders. Wanneer zij problemen signaleren of vermoeden, dan wordt hier adequaat gevolg aan gegeven. De buurtbeheerders en woonconsulenten spelen daarbij een belangrijke rol. Zij informeren elkaar goed. Ook huurders zien dat de corporatie aandacht heeft voor de kwaliteit van de wijken en buurten. Zij komen gemiddeld tot een 6,6 op dit onderdeel. Hiermee geven zij blijk van tevredenheid, de corporatie doet veelal wat zij kan, maar er zijn ook aandachtspunten. Zo kan het groenonderhoud beter of duidelijker en kan de corporatie een duidelijkere rol spelen bij verloedering van woningen en tuinen. Deze woningen bepalen toch voor een belangrijk deel het straatbeeld.

b. Relatie en wijze van communicatie met de corporatie

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel gemiddeld met een **7,4**. Dit oordeel is het gemiddelde van de cijferbeoordeling gegeven door huurders (7,5), de gemeente (7,5) en de overige belanghebbenden (7,1).

De huurders zijn over het algemeen ruim voldoende tevreden over de relatie en de wijze van communicatie. De contacten met de Woningstichting worden gewaardeerd, een aantal bewonerscommissie geeft aan 'dik tevreden' te zijn. Soms vinden huurders dat de corporatie meer klare taal moet spreken (duidelijk en begrijpelijk). Een zorgpunt onder huurders is de ontwikkeling naar meer digitale communicatie. Met name oudere huurders hebben moeite om hierin mee te gaan. De corporatie moet ervoor zorgen dat voor deze mensen de informatie ook op andere manieren toegankelijk blijft.

De gemeente komt gemiddeld tot een 7,5. Zij zien dat de corporatie de afgelopen jaren verbetering heeft gebracht in de wijze van communicatie en in de relaties. De corporatie is actiever geworden in het onderhouden van de relatie en in de communicatie. Dat merkt de gemeente bijvoorbeeld aan uitnodigingen die zij krijgt voor sessies/bijeenkomsten bij de corporatie. Voor de gemeente is zichtbaar dat de corporatie werkt aan een betere interne aansluiting tussen de verschillende organisatielagen. Er komt meer mandaat bij het management te liggen, waardoor de relaties op dat niveau rijker worden.

De overige belanghebbenden zijn met een 7,1 eveneens positief over de relatie en de wijze van communicatie. In de oordelen die hieraan ten grondslag liggen zijn tegengestelde patronen herkenbaar. De professionele partners die, als ondersteuning van huurders, betrokken zijn bij de herstructureringswijk Patrimonium zien een positieve beweging. Zij merken op dat met de groei van het project ook de communicatie en de relatie is gegroeid. Dit is een continu proces. Enkele zorg- en welzijnsinstellingen zien dat de relatie met de Woningstichting moeizamer is geworden. Het hele maatschappelijke veld heeft te maken met veranderingen die doorgevoerd moeten worden. Er is over het algemeen begrip voor de wijzigingen die voor corporaties gelden. Wat hen wel opvalt, is dat de Woningstichting als reactie hierop vooral een terugtrekkende beweging maakt, waar enkele zorg- en welzijnspartners juist gezamenlijk een oplossing willen vinden en een antwoord willen formuleren om nog aan de opgaven te voldoen. Dit beeld is niet illustratief voor de gehele groep zorg- en welzijnspartners. Er zijn ook partijen die buitengewoon tevreden zijn over de relatie en de communicatie met de corporatie.

Zij geven onder meer aan dat de corporatie toegankelijk en open is en dat er goede relaties zijn zowel bestuurlijk als tactisch/operationeel. Wageningen UR geeft te kennen dat er geen structureel overleg is met de Woningstichting. Over een aantal thema's en projecten is wel overleg geweest, maar dit leidde uiteindelijk niet tot resultaten. Het bleef bij dat overleg. Voor dit onderdeel komt Wageningen UR tot een ruime onvoldoende.

c. Mate van invloed op het beleid van de corporatie

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel gemiddeld met een **7,0**. De huurders beoordelen dit onderdeel gemiddeld met een 7,6, de gemeente met een 7,0 en de overige belanghebbenden met een 6,3.

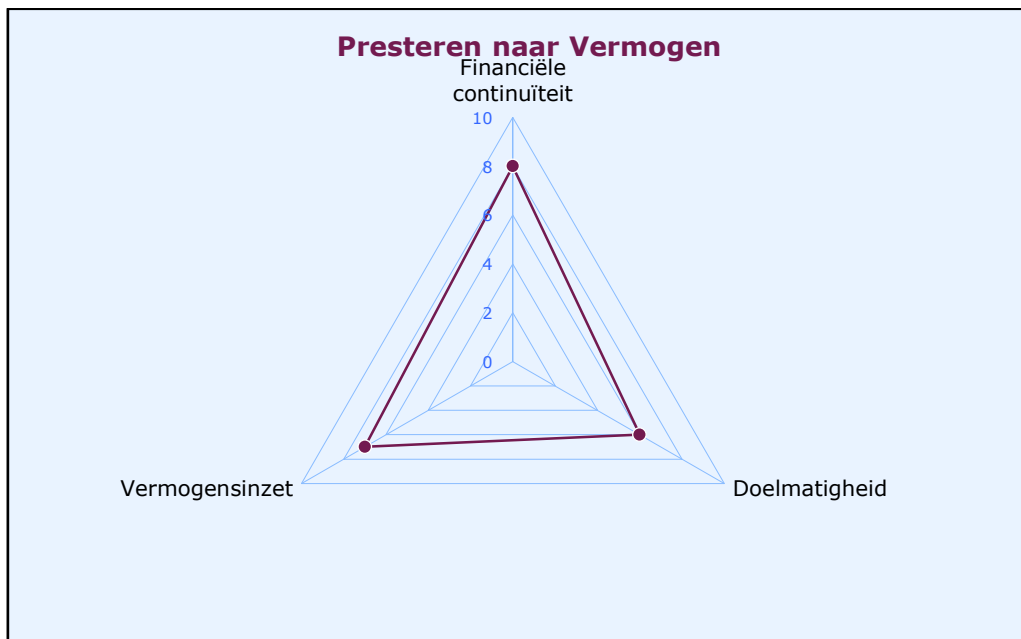
De huurders zijn positief en waarderen de opzet waarin de Woningstichting huurders in staat stelt invloed uit te oefenen. De themabijeenkomsten spelen hierin een centrale rol, bijvoorbeeld als het gaat om de jaarlijkse huurverhoging. Zij geven aan dat de corporatie altijd ruimte biedt voor aanpassingen, bijvoorbeeld om voor een bepaalde groep huurders een ander percentage huurverhoging te hanteren. De commissie sprak afzonderlijk met de bewonerscommissie Patrimonium Vernieuwt!, ook zij zijn hoofdzakelijk positief. Genoemd wordt dat de Woningstichting geleerd heeft van eerdere herstructureringsprojecten zoals in de Irenewijk en dat nu adequaat is ingestoken op een open-planproces. De invloed van de huurders is hier concreet zichtbaar in bijvoorbeeld de inrichting van de woningen, waarbij het concept 'wonen aan de voorkant' is toegepast op hun verzoek. De gemeente waardeert de mate van invloed op het beleid van de corporatie als ruim voldoende. Zij zien een beweging naar meer samenwerking en daarmee ook meer beïnvloedingsmogelijkheden op het beleid. Wel ziet de gemeente kansen om die beïnvloeding verder te versterken door meer uit te gaan van co-creatie.

De overige belanghebbenden zijn met gemiddeld een 7,0 ruim tevreden over de mate van invloed. Zeker op tactisch/operationeel niveau zien zij wel beïnvloeding van beleid, op het strategisch niveau is dat minder geworden. De belanghebbenden missen hierin een platform. Partijen missen een duidelijk belanghebbendenoverleg dat er voorheen wel was. Bij verschillende partijen leeft de behoefte om integraal gezamenlijk tot een visie te komen om aan de opgaven voor de doelgroepen te kunnen blijven voldoen. Ook op dit onderdeel is Wageningen UR kritisch en komt tot een ruim onvoldoende. Zij geven aan dat de Woningstichting zich niet manifesteert als partner.

4 Presteren naar Vermogen

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

4.1 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Vermogen



Presteren naar Vermogen			
		Cijfer	Weging
Financiële continuïteit		8,0	30%
Doelmatigheid		6,0	30%
Vermogensinzet		7,0	40%
Gemiddelde score		7,0	

4.2 Conclusies en motivatie

Financiële continuïteit

Bij dit onderdeel beoordeelt de commissie of de corporatie haar financiële positie als maatschappelijk ondernemer in voldoende mate duurzaam op peil houdt. De commissie constateert dat de financiële positie van de corporatie structureel en ruim voldoet. Zij voldoet aan het ijkpunt en de commissie beoordeelt dit onderdeel met een **8,0**.

De corporatie voldoet aan de eisen vanuit de externe toezichthouders. Hierbij wordt gekeken naar kerncijfers als solvabiliteit, interest coverage ratio (ICR), loan to value (LTV) en debt service coverage ratio (DSCR). Ter illustratie, de ICR komt in de jaren 2013 en 2014 uit op een waarde van respectievelijk 2,4 en 2,0 waarmee voldaan wordt aan de externe norm van minimaal 1,4.

Als tweede voorbeeld de DSCR, deze waarde komt in de laatste twee jaren van de visitatieperiode uit op 2,6 en 2,2 en voldoet aan de minimale waarde van 1,0. Verder heeft de corporatie een positieve solvabiliteit. In 2013 komt de solvabiliteit uit op 78 procent en in 2014 op 74 procent. Een doorkijk naar de toekomst laat zien dat de solvabiliteit de komende vijf jaren structureel boven de 70 procent ligt. Om blijvend aan de normen van de externe toezichthouders te voldoen, heeft de corporatie in de meerjarenraming 2016-2019 de voorgenomen investeringen teruggebracht en diverse bezuinigingsmaatregelen getroffen. Daarmee komt de corporatie tegemoet aan opmerkingen uit recente beoordelingsbrieven onder meer over het onderdeel 'draagkracht vermogen'.

Naast de externe normen, hanteert de corporatie ook enkele eigen normen. Deze zijn onderdeel van het investeringsstatuut van de Woningstichting. Zo eist de Woningstichting van zichzelf dat de ICR op instellingsniveau hoger is dan 1,7, waar de externe toezichthouder een minimale waarde van 1,4 aanhoudt. De corporatie vertaalt dit in het statuut tevens door naar projectniveau, waarbij per categorie (sociale huurwoningen, commerciële huurwoningen, maatschappelijk vastgoed en commercieel vastgoed) normen gelden voor onder meer: ICR, Internal Return Rate (IRR) en Bruto Aanvangs Rendement (BAR).

De vermogenspositie van de Woningstichting voldeed in de afgelopen periode in de visitatieperiode grotendeels ruim aan de externe normen. De corporatie hield financiële ruimte aan voor grote (herstructurerings)projecten. De commissie is van oordeel dat de corporatie haar vermogenspositie goed verantwoord heeft en waardeert dit met een pluspunt. Een ander pluspunt betreft de actieve wijze waarop de Woningstichting het vermogensbeleid hanteert. Vanuit bovengenoemd investeringsstatuut, maar ook vanuit de treasury- en auditcommissie, is er onder meer aandacht voor scenario's en risico's die van invloed zijn op de financiële continuïteit.

Doelmatigheid

Bij dit onderdeel wordt door de commissie beoordeeld of de corporatie een gezonde, sobere en doelmatige bedrijfsvoering heeft en efficiënt omgaat met de beschikbare middelen. De Woningstichting voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende. De commissie waardeert dit onderdeel met een **6,0**.

In onderstaande tabel zijn de kerngegevens opgenomen:

Kerngegevens	Corporatie	Referentie corporatie	Landelijk gemiddelde
Netto bedrijfslasten per vhe	1.490	1.356	1.366
Toename netto bedrijfslasten	19,4	-2,3	16,2
Aantal vhe per fte	102	91	97
Personeelskosten per fte	70.269	71.253	72.305

Bron: CFV/CBC versie IV verslagjaar 2013 (april 2015)

Een doelmatige bedrijfsvoering is een thema in het ondernemingsplan 2013 – 2017 van de Woningstichting. In het ondernemingsplan is als hoofddoelstelling opgenomen: 'bedrijfskosten geoptimaliseerd'. Om dit te bereiken wordt langs drie lijnen gewerkt: (1) minimaal aantal VHE's per fte bepalen in relatie tot de activiteiten en verbijzonderd naar DAEB en niet-DAEB, (2) norm bepalen voor de maximale beheerkostenindex (netto bedrijfskosten als percentage van de huur), verbijzonderd naar DAEB en niet-DAEB en tot slot (3) inzicht hebben in de kosten die noodzakelijk zijn voor het verbeteren van de KWH-scores en hiervoor een norm bepalen. Een andere hoofddoelstelling in het ondernemingsplan is de 'transformatie naar een internet gestuurde onderneming t.b.v. externe belanghebbenden (klant) en een efficiënte en effectieve interne bedrijfsvoering (resultaatgerichte organisatie). Verdere uitwerking hiervan is neergelegd in het document 'de Woningstichting; Digitale Corporatie', ook wel bekend als het organisatie-ontwikkelplan.

De commissie ziet bij de corporatie een groeiend besef om tot een gezonde, sobere en doelmatige bedrijfsvoering te komen. De Woningstichting gebruikt verschillende benchmarkgegevens als richting voor de gewenste ontwikkeling. De meest recente kernegegevens laten een beeld zien waarin de corporatie minder doelmatig presteert dan corporaties uit de referentiegroep en het landelijk gemiddelde. Hierin speelt mee dat de kosten die gepaard gaan met de organisatieontwikkeling in één keer zijn weg geboekt. Dit beïnvloedt de resultaten. De CiP-gegevens over het verslagjaar 2012 laten bijvoorbeeld zien dat de netto bedrijfslasten van de Woningstichting ruim lager zijn (1.319) in verhouding tot de referentiegroep (1.415) en het landelijk gemiddelde (1.396). In 2011 is dit verschil zelfs nog meer in het voordeel van de Woningstichting. De commissie ziet hierin voldoende reden om, ondanks enkele huidige afwijkende scores, tot een voldoende te komen.

Vermogensinzet

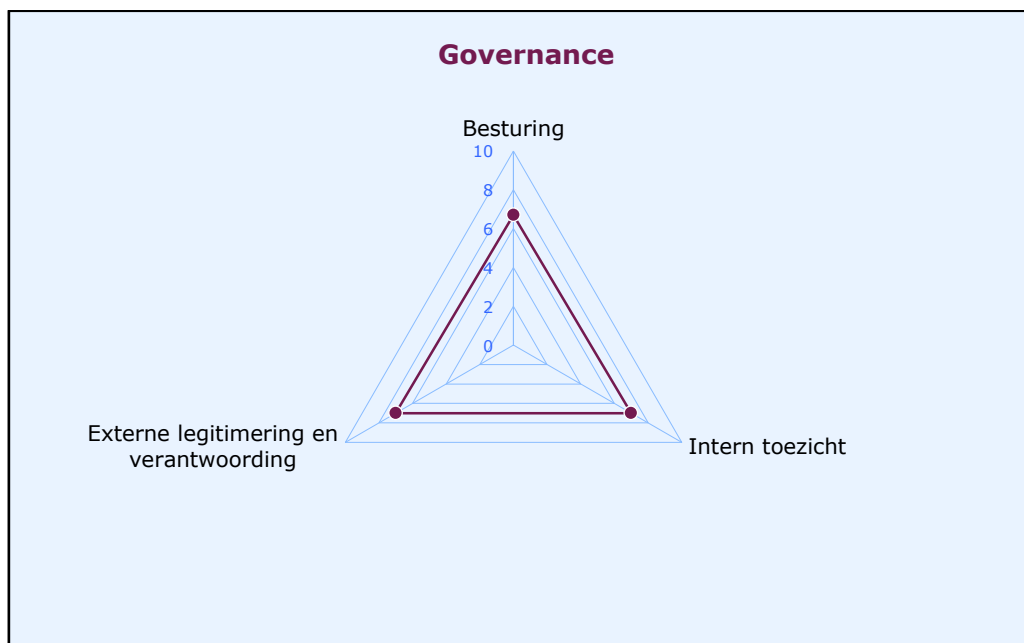
De commissie beoordeelt bij dit onderdeel of en op basis waarvan de corporatie de inzet van haar vermogen voor maatschappelijke prestaties verantwoordt en/of zij haar financiële mogelijkheden benut voor het realiseren van prestaties. De Woningstichting voldoet aan het ijkpunt. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **7,0**.

De commissie constateert dat de Woningstichting haar vermogen voldoende inzet voor maatschappelijke prestaties. In het investeringsstatuut geeft zij aan binnen welke financiële kaders maatschappelijke projecten opgepakt kunnen worden. Op projectniveau ziet de commissie daarbij dat de corporatie kijkt naar de beoogde maatschappelijke effecten in relatie tot de investering. Tevens ziet de commissie dat de corporatie de ontwikkeling van haar vermogen in relatie bekijkt tot de maatschappelijke doelen. Een concreet voorbeeld hier betreft het aanhouden van een relatief ruime financiële buffer aan het begin van de visitatieperiode om grootschalige projecten (onderhoud/renovatie/nieuwbouw) te kunnen bekostigen die in het verschiep lagen. De commissie heeft waardering voor dergelijke afwegingsprocessen en waardeert dit met een pluspunt.

5 Governance

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

5.1 Beoordeling visitatiecommissie: Governance



Governance			
	Cijfer	Cijfer	Cijfer
Besturing			6,7
- Plan		6,0	
<i>Visie</i>	6		
<i>Vertaling doelen</i>	6		
- Check		7,0	
- Act		7,0	
Intern toezicht			7,0
- Functioneren RvC		7,0	
<i>Samenstelling van de RvC</i>	7		
<i>Rolopvatting als toezichhouder, werkgever en klankbord</i>	7		
<i>Zelfreflectie</i>	7		
- Toetsingskader		7,0	
- Toepassing Governancecode		7,0	
Externe legitimering en verantwoording			7,0
- Externe legitimatie		7,0	
- Openbare verantwoording		7,0	
Gemiddelde score			6,9

5.2 Conclusies en motivatie

Besturing

Bij besturing vormt de commissie zich een oordeel over de kwaliteit van het besturingsproces: prestatiebesturing en strategievorming. De besturing omvat de onderdelen Plan, Check en Act. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **6,7**.

Plan

Bij de planfase beoordeelt de commissie twee onderdelen: visie en vertaling doelen. Deze twee onderdelen worden hieronder toegelicht.

- **Visie**

De Woningstichting voldoet aan het ijkpunt. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **6,0**. De commissie constateert dat de corporatie een eigen visie heeft ontwikkeld op basis waarvan zij het werkgebied tegemoet treedt. In documenten, zoals de ondernemingsplannen, beschrijft de Woningstichting voldoende duidelijk haar positie. De doelen en ambities in de ondernemingsplannen geven daarnaast richting aan het toekomstig functioneren van de corporatie.

- **Vertaling doelen**

De Woningstichting voldoet aan het ijkpunt. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **6,0**. Het vigerende ondernemingsplan bestaat uit twee delen. Het tweede deel omvat de beleidsmatige begroting waarin de Woningstichting jaarlijks haar (operationele) doelen presenteert. Deze zijn afgeleid van hoofddoelstellingen die gekoppeld zijn aan thema's als 'kwaliteit van het woningbezit' en 'huisvesten van de doelgroep'. De (hoofd)doelstellingen zijn tevens gekoppeld aan financiële kaders. Jaarlijks worden de doelen uit de beleidsmatige begroting opnieuw vastgesteld waarmee de doelen blijvend aansluiten op de actualiteit.

Check

De Woningstichting voldoet aan het ijkpunt. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **7,0**. Met een monitorings- en rapportagesysteem volgt en meet de Woningstichting periodiek de voortgang van de voorgenomen prestaties. Dit is onder meer zichtbaar in de kwartaalrapportages waar gereflecteerd wordt op de voortgang van de financiën, compliance & governance, organisatieontwikkelplan, speerpunten (uit de beleidsmatige begroting) en de projecten van dat jaar. In de voortgangrapportages speerpunten ziet de commissie dat gefocust wordt op de voortgang van enkele geselecteerde doelen uit de beleidsmatige begroting en de meerjarenbegroting (pluspunt). Door middel van een stoplichtenmodel wordt de voortgang van realisatie van een doelstelling snel inzichtelijk (pluspunt). De financiële component is hierin niet zichtbaar. Deze komt terug op projectniveau en in de integrale kwartaalrapportages.

Act

De Woningstichting voldoet aan het ijkpunt. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **7,0**. De commissie ziet dat de corporatie bijstuurt indien zij afwijkingen constateert. De corporatie kan adequaat bijsturen op de doelstellingen met een kwantitatief karakter.

De hiervoor genoemde rapportages (bij het onderdeel Check) zijn hierbij goed gebruikte instrumenten. In de gesprekken met het MT, de OR en de raad hoort de commissie voorbeelden van bijsturing en dit is tevens zichtbaar in documenten. Het ondernemingsplan maakt het mogelijk om wijzigingen direct in te bedden in de ambities en doelstellingen van de corporatie. De commissie waardeert dit met een pluspunt.

Intern toezicht

De beoordeling van het Intern Toezicht bestaat uit drie meetpunten. Dit zijn: Het functioneren van de raad van toezicht (RvT), het gebruik van een toetsingskader en het naleven van de Governancecode. De commissie beoordeelt het intern toezicht met een **7,0**.

Functioneren RvT

Bij het functioneren van de RvT beoordeelt de commissie drie onderdelen. Het gaat om de samenstelling van de RvT, de rolopvatting van de RvT en de wijze van zelfreflectie.

- **Samenstelling van de RvT**

De Woningstichting voldoet aan het ijkpunt. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **7,0**. De raad van toezicht heeft een profielschets (laatste actualisatie: 2014) vastgelegd die past bij de aard en de activiteiten van de corporatie. De profielschets voorziet in ervaring met volkshuisvestingsaangelegenheden en financiële expertise. Tevens is aandacht voor onder meer juridische, bestuurlijke, maatschappelijke en bedrijfskundige deskundigheid. Voor de representatieve samenstelling van de raad wordt tevens gekeken naar geslacht (minimaal twee vrouwelijke leden), leeftijd en achtergrond. Twee leden van de raad zijn op voordracht van de huurders benoemd. De RvT werft nieuwe leden buiten haar eigen kring en de raad besteedt aandacht aan de deskundigheid van haar leden door deskundigheidsbevordering. Dit gebeurt zowel individueel als gezamenlijk. Zo heeft de raad gezamenlijk scholing gevolgd over de ontwikkelingen op het gebied van governance. De actieve wijze waarop de raad werkt aan haar samenstelling in lijn met een gedegen opgestelde profielschets waardeert de commissie met een pluspunt.

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

De Woningstichting voldoet aan het ijkpunt. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **7,0**. De commissie constateert dat de RvT zich bewust is van haar verschillende rollen als toezichthouder, werkgever en klankbord. In de profielschets, en indirect ook in het reglement RvT, zijn deze rollen zichtbaar. Zo schrijft de raad in de profielschets: 'De taak van de raad omvat het toezicht op het beleid van het bestuur en de algehele gang van zaken in onze woningcorporatie (toezichtfunctie), de adviesfunctie en de werkgeversrol naar het bestuur'. De verschillende rollen zijn tevens zichtbaar in de commissies die gevormd zijn in de raad. De remuneratiecommissie houdt zich nadrukkelijker bezig met de rol als werkgever en geeft hier adequaat invulling aan. In de auditcommissie herkent de commissie de (financiële) toezichtrol. De toezichtrol is voor de commissie ook concreet zichtbaar in andere activiteiten. Zo heeft de raad een belangrijke rol gespeeld om de exclusieve samenwerking met een zorginstelling anders in te richten om ruimte te bieden aan andere partijen.

De klankbordrol heeft in de visitatieperiode bijzondere aandacht gekregen. De raad wilde deze rol verder ontwikkelen en stimuleerde de bestuurder de raad actiever uit te nodigen om mee te denken. De commissie vindt het positief dat de raad de rollen zo scherp voor ogen heeft en ook actief stuurt op een volwaardige uitoefening ervan. De commissie kent een pluspunt toe voor de gedegen wijze waarop de raad haar rollen vervult.

- **Zelfreflectie**

De Woningstichting voldoet aan het ijkpunt voor een 6. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **7,0**. De RvT bespreekt ieder jaar buiten de aanwezigheid van de bestuurder, zowel het eigen functioneren als dat van de individuele leden van de RvT. Hierbij heeft de raad in ieder geval in 2013 een extern deskundige betrokken. De hoofdlijnen van de bevindingen worden opgenomen in het jaarverslag. De commissie bestudeerde de verslagen van de zelfevaluatie en vindt deze voldoende diepgaand. De bevindingen leiden tot conclusies die een verbeterrichting aangeven. De mate van compleetheid waarin de raad invulling geeft aan de zelfevaluaties waardeert de commissie met een pluspunt.

Toetsingskader

De Woningstichting voldoet aan het ijkpunt voor een 6. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **7,0**. Het toetsingskader bestaat uit verschillende documenten zoals het ondernemingsplan, de beleidsmatige begrotingen, de meerjarenramingen, het treasurystatuut en –jaarplan. Het geheel vormt een compleet toetsingskader, zo vindt de commissie. Eveneens onderdeel van het toetsingskader is het investeringsstatuut. Dit statuut (actualisatie 2013) omvat de normen en parameters voor het doen van investeringen. Het statuut voorziet onder meer in organisatorische criteria, een financiële toets op project- en instellingsniveau en een risicotoets. De commissie ziet dat de corporatie het toetsingskader actief hanteert als basis voor haar overleg met het bestuur en het houden van toezicht en waardeert dat men het toetsingskader actueel houdt. De commissie waardeert deze aspecten met een pluspunt.

Naleving Governancecode

De Woningstichting voldoet aan het ijkpunt voor een 6. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **7,0**. De raad onderschrijft de Governancecode en past deze actief toe. De raad past vrijwel alle onderdelen van de Governancecode toe. Voor het ene artikel waar de raad afwijkt van de code, geldt dat dit is toegelicht. Dit betreft het gedurende relatief korte tijd verlengen van de zittingstermijnen van een lid van de raad omwille van de continuïteit. Het gesprek met de raad hierover heeft de commissie laten zien dat hierin zorgvuldig is gehandeld en dat er zo dicht mogelijk gebleven is bij de bepalingen uit de Governancecode. Dit geeft tevens aan dat de naleving niet slechts een formaliteit is, maar dat de raad intrinsiek aandacht heeft voor dergelijke aspecten en daar uitvoering aan geeft. De commissie waardeert dit met een pluspunt.

Externe legitimering en verantwoording

Bij externe legitimering beoordeelt de commissie in hoeverre de corporatie de belanghebbenden betreft bij beleidsvorming, in hoeverre er sprake is van een dialoog over de uitvoering van het beleid. Dit onderdeel valt uiteen in twee meetpunten: Externe legitimatie en Openbare verantwoording. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **7,0**.

Externe legitimatie

De Woningstichting voldoet aan het ijkpunt. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **7,0**. Formeel bezien voldoet de corporatie aan de eisen uit de Governancecode en de Overlegwet. De commissie constateert dat de Woningstichting voldoende aandacht heeft voor de externe legitimiteit.

Duidelijk zichtbaar is dat bijvoorbeeld in de aanpak voor de herstructurering van de wijk Patrimonium waar de bewoners actief zijn betrokken in een open-planproces. In onder meer het participatiebeleid en de uitvoering daarvan is zichtbaar hoe de corporatie invulling geeft aan de Overlegwet. De commissie is hier positief over en ziet dat de corporatie een manier heeft gevonden om zoveel mogelijk bewoners actief te betrekken bij het beleid van de corporatie (pluspunt). Breder kijkend naar de opstelling van de corporatie in het werkgebied valt het de commissie op dat de corporatie momenteel een ontwikkeling doormaakt van de zendingsmodus (informerende, uitleggende en toelichtende) naar een interactiemodus (luisteren, betrekken en gezamenlijkheid). De commissie vindt dit een gewenste ontwikkeling.

Openbare verantwoording

De Woningstichting voldoet aan het ijkpunt. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **7,0**. De gerealiseerde prestaties staan vermeld in het jaarverslag. De jaarverslagen van de corporatie zijn zeer uitgebreid en behandelen de prestaties veelal duidelijk in relatie tot de opgaven (pluspunt). De belangrijkste afwijkingen, voor zover relevant voor huurders en externe partners, worden hier eveneens in vermeld. Ook via de website en diverse *social media* platforms presenteert de Woningstichting over haar activiteiten.



Deel 3

Bijlagen bij het rapport

Deel 3 Bijlagen bij het rapport

Bijlage 1 Onafhankelijkheidsverklaringen

Onafhankelijkheidsverklaring Raeflex



Catharijnesingel 56
3511 GE UTRECHT
Postbus 8068
3503 RB UTRECHT
Tel. (030) 230 31 50
www.raeflex.nl
secretariaat@raeflex.nl

ONAFHANKELIJKHEIDSVERKLARING RAEFLEX B.V.

Naam corporatie : de Woningstichting

Jaar visitatie : 2015

Raeflex verklaart hierbij dat de bovengenoemde visitatie in volledige onafhankelijkheid heeft plaats gevonden.

Raeflex heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

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

Naam : mevrouw drs. W.M.R. de Water

Functie : directeur Raeflex B.V.

Datum : 30 november 2015

Handtekening

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized 'W' followed by a horizontal line and a small flourish. The signature is written over a horizontal dotted line.

Onafhankelijkheidsverklaringen visitatiecommissie



Bladnummer 3

Onafhankelijkheidsverklaring lid van de visitatiecommissie

Ondergetekende, lid van de visitatiecommissie van:

de Woningstichting te Wageningen

verklaart hierbij dat de visitatie van de corporatie in 2015 in volledige onafhankelijkheid heeft plaats gevonden. Ondergetekende heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

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

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

Naam : de heer drs. H. van Santen

Geboortedatum : 24-07-1952

Handtekening : 

Datum : 19-06-2015

Onafhankelijkheidsverklaring lid van de visitatiecommissie

Ondergetekende, lid van de visitatiecommissie van:

de Woningstichting te Wageningen

verklaart hierbij dat de visitatie van de corporatie in 2015 in volledige onafhankelijkheid heeft plaats gevonden. Ondergetekende heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

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

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

Naam : de heer drs. R. Schallenberg MMC

Geboortedatum : 11.03.1959

Handtekening : 

Datum : 25.06.2015

Onafhankelijkheidsverklaring lid van de visitatiecommissie

Ondergetekende, lid van de visitatiecommissie van:

de Woningstichting te Wageningen

verklaart hierbij dat de visitatie van de corporatie in 2015 in volledige onafhankelijkheid heeft plaats gevonden. Ondergetekende heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

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

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

Naam : de heer P. van Achteren LLB

Geboortedatum : 8 september 1983

Handtekening : 

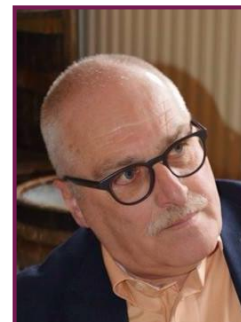
Datum : 29 juni 2015

Bijlage 2 Curricula vitae

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

Voorzitter

Drs. H. van Santen (Herman)



Korte kennismaking

Mijn ervaring is zowel bestuurlijk als managerial van aard. Als wethouder in Gorinchem heb ik onder meer volkshuisvesting, ruimtelijke ordening en grondzaken in mijn portefeuille gehad. Vanaf 2011 tot 2015 ben ik lid geweest van Provinciale Staten van Zuid-Holland; portefeuille groen, wonen en ruimtelijke ordening. Afgezien van de vanzelfsprekend inhoudelijke kennis van het werkterrein van corporaties, kan ik vanuit mijn ervaring goed het lokale krachtenveld inschatten. Ik heb diverse bestuurlijke en toezichhoudende functies uitgevoerd bij organisaties, met activiteiten op het snijvlak van corporaties en lokale overheid. Daarin ben ik nog steeds actief.

Visitatie

Vanaf de start van Raeflex ben ik als visitor actief, als algemeen commissielid en voorzitter. Ik heb veel verschillende corporaties in verschillende werkgebieden gevisiteerd. Een belangrijke functie van een visitatie is de mogelijkheid die het corporaties biedt om bij te dragen aan kwaliteits- en dienstverleningsoptimalisering. De laatste jaren veranderen de maatschappelijke omstandigheden waarbinnen een corporatie opereert sterk. Ik verwacht dat de druk op corporaties nog wel enige tijd zal voortduren. Corporaties zullen prestaties en besturing op deze maatschappelijke dynamiek voortdurend moeten blijven aanpassen. Een visitatie kan daarbij behulpzaam zijn. Het lerende element van visitaties vind ik daarom zeker zo belangrijk als het afleggen van verantwoording over de maatschappelijke prestaties van de afgelopen vier jaren. Als visitor kijk ik goed naar de governance en het presteren naar vermogen, in samenhang met de maatschappelijke prestaties van corporaties. Van huis uit ben ik fiscaal bedrijfseconoom, waardoor ik de financiële bedrijfsvoering van een corporatie goed kan doorgronden.

Reeds gevisiteerd

- 2003 Woningstichting Hellendoorn, Nijverdal
- 2004 Stichting Waterweg Wonen (preview), Vlaardingen
- 2005 Heuvelrug Wonen, Driebergen
- 2005 Wonen West Brabant, Bergen op Zoom
- 2006 Woningstichting Samenwerking Vlaardingen, Vlaardingen
- 2007 Destion, Nieuw-Bergen
- 2007 Woonmij Dinkelborgh, Denekamp
- 2008 Stichting R&B Wonen, Heinkenszand
- 2008 Welkom Bolsward, Bolsward
- 2009 Vieya, Dongen
- 2010 Ressort Wonen, Rozenburg
- 2010 SSH Utrecht, Utrecht
- 2010 Standvast Wonen, Nijmegen
- 2010 Woonborg, Vries
- 2011 AlleeWonen, Roosendaal/Breda
- 2011 De Zes Kernen, Abbenbroek
- 2011 Destion, Gennep

- 2011 Lek en Waard Wonen, Nieuwpoort
- 2011 PeelrandWonen, Boekel
- 2011 Stichting Huisvesting Bejaarden Oosterhout, Dongen/Oosterhout
- 2011 Vieya (Midterm Review), Dongen
- 2011 Woningstichting Wierden en Borgen, Bedum
- 2012 Elkien, Heerenveen
- 2012 Staedion, Den Haag
- 2012 Woningstichting Heteren, Heteren
- 2012 Woningstichting Kockengen, Kockengen
- 2012 Gemeentelijk Woningbedrijf Ameland, Ballum
- 2013 Woningbouwstichting Cothen, Cothen
- 2013 Idealis, Wageningen
- 2013 WoonFriesland, Grou
- 2014 woCom, Someren
- 2014 Woonstad Rotterdam, Rotterdam
- 2014 Stichting Woningbeheer De Vooruitgang, Volendam
- 2014 Pré Wonen, Velsbroek
- 2015 Intermaris, Hoorn
- 2015 Thús Wonen, Dokkum
- 2015 Woningstichting De Delthe, Usquert
- 2015 Trivire, Dordrecht
- 2015 Veenendaalse Woningstichting, Veenendaal
- 2015 de Woningstichting, Wageningen

Specifieke deskundigheid

- Kennis van het lokale en regionale openbaar bestuur
- Uitgebreide ervaring als commissaris en bestuurslid in diverse, meest maatschappelijke, organisaties, waaronder corporaties
- Inhoudelijke kennis van de volkshuisvesting en ruimtelijke ordening

Kort CV

- Geboren in 1952
- Opleiding: propedeuse Nederlands Recht, Doctoraal fiscale bedrijfseconomie
- 1980-heden Diverse bestuurslidmaatschappen, binnen en buiten de volkshuisvesting
- 1980-heden Diverse commissariaten binnen en buiten de volkshuisvesting
- 1985-1998 Conrector en (sector)directeur voortgezet onderwijs
- 1994-1998 Raadslid gemeente Gorinchem
- 1998-2010 Wethouder gemeente Gorinchem, ondermeer ruimtelijke ordening, grondzaken en volkshuisvesting
- 2011-2015 Statenlid provinciale staten Zuid-Holland

Nevenfuncties

- 2008-heden Voorzitter van de rekenkamercommissie van de gemeente Echt-Susteren
- 2010-2015 Voorzitter Stichting Vrienden van het Van Andel-Spruijt Natuurcentrum Gorinchem
- 2013-heden Lid permanente scoutingcommissie kamercentrale Zuid-Holland-Zuid, VVD
- 2015-heden Voorzitter van de gezamenlijke klachtencommissie van Woondiensten Aarwoude en Woningstichting Nieuwkoop

Meer informatie: <http://nl.linkedin.com/pub/herman-van-santen/9/288/336>

Algemeen commissielid

Drs. R. Schallenberg MMC (Rob)



Korte kennismaking

Sinds mijn afstuderen heb ik gewerkt als organisatieadviseur. Na mijn opleiding bestuurskunde heb ik bij diverse adviesbureaus gewerkt, later bij een groot energiebedrijf. Ik heb me in mijn werk bezig gehouden met vraagstukken op het gebied van samenwerking en fusie, strategieontwikkeling en professionalisering. Ik heb bij diverse organisaties opdrachten vervuld, ondermeer bij woningcorporaties en zorginstellingen. Vanaf 2006 werk ik zelfstandig. Een van mijn aandachtsgebieden is governance, het functioneren van raden van commissarissen bij woningcorporaties. Ik ben zelf commissaris bij een middelgrote corporatie in Zuid-Holland. Ik adviseer over onderwerpen als de rolverhoudingen tussen bestuurder en raad van commissarissen, de inrichting van belanghebbendenmanagement en het ontwikkelen van een toetsingskader. Raden van commissarissen betrekken mij ook als externe begeleider bij hun zelfevaluatie.

Visitaties

Visitaties hebben een belangrijke functie, zowel in de verantwoording van prestaties, als in de verdere ontwikkeling van organisaties; als leer- en verbeterinstrument. Mijn aandachtsveld is breed als visitator. Ik kijk naar het functioneren van de raad van commissarissen, de manier waarop het samenspel tussen bestuurder en toezichthouder plaatsvindt. De rol van belanghebbenden bij de beleidsvorming en de verantwoording van corporaties is ook een aandachtspunt. Daarop zal ik ook mijn vragen richten tijdens de visitatiegesprekken. Ik heb geleerd om snel organisaties te doorgronden en door te vragen; vaardigheden die mij goed van pas komen in het visitatietraject.

Reeds gevisiteerd

- 2014 Stek, Lisse
- 2014 woCom, Someren
- 2015 Thús Wonen, Dokkum
- 2015 de Woningstichting, Wageningen

Specifieke deskundigheid

- Brede kennis van de corporatiewereld
- Kennis van de zorg
- Specialist in governance

Kort CV

- Geboren in 1959
- Opleiding: Bestuurskunde, Universiteit Twente en Postdoctorale Opleiding Management Consultant, Vrije Universiteit, Mastersdiploma Management Consultant
- 1984-2000 Organisatieadviseur bij diverse organisatie adviesbureaus waaronder Twynstra Gudde en Boer & Croon
- 2000-2004 Senior adviseur Organisatie en HRM-beleid N.V. Nuon Holding, Amsterdam
- 2004-2006 Senior consultant, Q-Consult Bedrijfskundige Adviseurs
- Vanaf 2006 zelfstandig adviseur, vanaf 2007 geassocieerd met Governance Support BV

Nevenfuncties

2012-heden Lid Raad van Commissarissen Woonvisie Ridderkerk

Meer informatie: <http://nl.linkedin.com/pub/rob-schallenberg/7/108/580>

Secretaris

P. van Achteren BLL (Peter)



Korte kennismaking

Sinds 2008 werk ik voor NQA én voor Raeflex, als secretaris voor visitatiecommissies. Voor NQA ben ik tevens actief als accountmanager in de regio Amsterdam en als adviseur betrokken bij diverse advies- en begeleidingsopdrachten. In mijn dagelijkse activiteiten probeer ik voor een goede balans te zorgen tussen opleidingsvisitaties en visitaties van woningcorporaties. Vanaf 2008 ben ik bij ongeveer vijftien visitaties van corporaties actief geweest als secretaris. Deze corporaties varieerden in grootte van minder dan 500 verhuureenheden tot meer dan 20.000 verhuureenheden. De visitatiemethodiek heb ik in de loop van de periode zien veranderen en ik heb zowel met de reguliere methodiek gewerkt als met de methodieken die speciaal ontwikkeld zijn voor de kleinere corporaties. Bij de meeste corporaties waar ik als secretaris heb gewerkt, was het de eerste keer dat zij een visitatie ondergingen. De corporaties hebben zich ook moeten instellen op visitaties. Ik ben daarom erg nieuwsgierig naar de komende cyclus van visitaties.

Ik ben blij dat ik in beide sectoren visiteer; de afwisseling is boeiend. Er zijn verschillen en overeenkomsten. Een belangrijk verschil tussen visitaties in het onderwijs en de corporatiesector, is de focus. Visitaties in de corporatiesector hebben een integraal karakter en hebben, naast de aandacht voor de output van de primaire processen, nadrukkelijker aandacht voor de wijze waarop die tot stand komen. Het gaat dus niet alleen om het bouwen van betaalbare woningen, maar bijvoorbeeld ook om de doelmatigheid en het functioneren van het toezicht. Dat integrale karakter vind ik een sterk punt van de visitatiemethodiek bij woningcorporaties.

Visitaties

In mijn rol als secretaris bewaak ik het visitatieproces. Dat geldt voor de contacten met de corporatie, de aanlevering van de documentatie, het plannen van de gesprekken en het aanleveren van het conceptrapport. Daarnaast zorg ik ervoor dat de methodiek goed gevolgd wordt. De corporatie moet zo realistisch mogelijk tot zijn recht komen in de becijfering van de prestaties en ik ondersteun de commissie zoveel mogelijk in de beoordeling daarbij. Visitaties zijn belangrijk als verantwoordingsinstrument en als leerinstrument. Om die verantwoording zo goed mogelijk tot uiting te laten komen, is het belangrijk dat belanghebbenden gebruik maken van de uitkomsten van de visitatiecommissie, en de corporatie daarop bevragen. Daarnaast geven visitaties aan hoe belangrijk het is om realistisch te zijn in je ambities. Je prestaties moeten daarmee in overeenstemming zijn. In die zin houden visitaties corporaties scherp: zeg wat je doet en doe wat je zegt. Visitaties kunnen zo een bijdrage leveren aan het functioneren van corporaties.

Reeds gevisiteerd

- 2008 BetuwsWonen (Preview), Culemborg
- 2009 Woonwaard, Alkmaar
- 2009 Wooncompagnie, Hoorn
- 2009 Intermaris-Hoeksteen, Hoorn
- 2010 Stichting Beter Wonen, IJsselmuiden

- 2010 Stichting Mooiland, Wageningen
- 2010 Heuvelrug Wonen, Doorn
- 2011 Bouwvereniging Volksbelang, Vianen
- 2011 Rijswijk Wonen, Rijswijk
- 2011 Stichting Eelder Woningbouw, Paterswolde
- 2011 Stichting Woningbeheer Born-Grevenbicht, Born-Grevenbicht
- 2011 Woonzorg Nederland, Amstelveen
- 2012 Woningstichting Gouderak, Gouderak
- 2012 Woonbeheer Borne, Borne
- 2015 Woonpunt, Maastricht
- 2015 Beter Wonen Vechtdal, Hardenberg
- 2015 Volkshuisvesting Arnhem, Arnhem
- 2015 Van Alckmaer, Alkmaar
- 2015 Woningbouwvereniging St. Willibrordus, Wassenaar
- 2015 de Woningstichting, Wageningen
- 2015 Stichting Woonbedrijf SWS.Hhvl, Eindhoven

Specifieke deskundigheid

- Uitgebreide kennis van audits

Kort CV

- Geboren in 1983
- Opleiding: Sociaal Juridische Dienstverlening, Onderwijskunde en Politicologie, 2012-2013 Bedrijfskunde (verkort)
- 2007-2008 Praktijkcoach bij Hogeschool Utrecht en Docentenauditor ISBW
- 2008-heden Auditor, senior adviseur en accountmanager bij NQA en secretaris bij Raeflex

Meer informatie: <http://nl.linkedin.com/pub/peter-van-achteren/13/577/576>

Bijlage 3 Bronnenlijst

Geraadpleegde literatuur en schriftelijke bronnen

Perspectief	Documenten
Presteren naar Opgaven en Ambities (PnOA)	<ul style="list-style-type: none"> • Position paper • Jaarplannen en werk- of activiteitenplannen • Plannen: beleidsplan, ondernemingsplan, strategische visie, operationeel plan • Jaarverslagen • Volkshuisvestingsverslagen • Beleidsnotities over specifieke onderwerpen (zoals wonen en zorg, voorraadbeleid, leefbaarheid, et cetera) • Documenten met en over eigen doelstellingen (op allerlei terreinen) • Eigen wijkvisies • Strategisch voorraadbeleid (SVB) • Verkoopbeleid bezit • Eigen woningmarktgegevens • Beschreven opgaven (landelijk, regionaal, lokaal) • Woonvisies van (samenwerkende) gemeenten in het werkgebied • Prestatieafspraken met belanghebbenden • Relevante lokale, regionale of landelijke convenanten, contracten • Corporatiebenchmarkcentrum: indicatoren en overzichten
Presteren volgens Belanghebbenden (PvB)	<ul style="list-style-type: none"> • Documenten met opvattingen van belanghebbenden • Verslagen van overleg met belanghebbenden • Onderzoeken naar klanttevredenheid • Prestatieafspraken, convenanten, contracten met belanghebbenden
Presteren naar Vermogen (PnV)	<ul style="list-style-type: none"> • Publicaties CFV: de Continuïteitsbrief en de Solvabiliteitsbrief • De Oordeelsbrief van de minister van BZK • Corporatiebenchmarkcentrum (CBC): overzicht kengetallen en verloop daarin • Van het WSW: het Cijfermatig Perspectief en de Uitslagbrief • Jaarrekeningen en jaarverslag • Meerjarenbegrotingen en financiële meerjarenramingen • Kwartaalrapportages, kasstroom- en bedrijfswaardeberekeningen • Managementdocumenten m.b.t. financiële risicoanalyses en scenario's, financiële sturing, efficiency en visie op vermogensinzet • Van accountant: Managementletters, verslagen en brieven
Governance	<ul style="list-style-type: none"> • Documenten over alle opgaven • Documenten over planningsproces en monitoring van prestaties • Position paper • Relevante correspondentie met minister (betreffende prestaties) • Documenten over toezicht incl. agenda en relevante notulen RvC-vergaderingen • Documenten met betrekking tot het profiel van de RvC, statuten, reglementen en zelfevaluatie RvC • Toepassing Governancecode (zie voor checklist ook www.visitaties.nl) • Toepassing overlegwet (zie voor wettekst: www.visitaties.nl)

Bijlage 4 Lijst geïnterviewde personen

Geïnterviewde personen

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

Raad van Toezicht

- de heer T. van Asseldonk (voorzitter RvT en voorzitter Remuneratiecommissie)
- mevrouw T. Strik (vicevoorzitter en lid Remuneratiecommissie)
- mevrouw M. van Schaijik
(lid RvT en lid Remuneratiecommissie)
- de heer C. de Waal (lid RvT en lid Auditcommissie)

Directeur-bestuurder (waarnemend)

- de heer J. Meijer

Managementteam

- de heer R. Coenen (manager Wonen)
- mevrouw O. Görts (manager Vastgoed Ontwikkeling)
- mevrouw J. Van Houten (manager Finance & Control)
- mevrouw L. Groeneveld (manager Bedrijfsvoering)

Ondernemingsraad

- de heer R. van der Haas (voorzitter OR, projectleider nieuwbouw)
- de heer M. Bogers (vicevoorzitter OR, projectontwikkelaar)
- mevrouw N. van der Slikke (hoofd Wonen)
- mevrouw L. van der Aa (communicatieadviseur)
- mevrouw C. Schoones (medewerker onderhoud)
- de heer G. Laurens (werkvoorbereider)

Bewonerscommissieleden

- mevrouw Patist (bewonerscommissie Otto van Gelreweg/Delpad)
- de heer Meurs (bewonerscommissie Kruisstraat e.o.)
- de heer Jansen (bewonerscommissie Otto van Gelreweg/Delpad)
- mevrouw Van Bokhorst (bewonerscommissie Irene- & Struikenbuurt)
- mevrouw Van Rennes (agendacommissie participatie)

Bewonerscommissie Patrimonium (Vernieuwt)

- mevrouw Bassie-Neeleman
- mevrouw Keesman
- de heer Van Soest
- mevrouw Bartels
- de heer Spithoff
- mevrouw De Jong (extern adviseur van Solidez)
- de heer Geurts (extern adviseur van de Woonbond)

Gemeente Wageningen

- de heer Ter Maat (wethouder Ruimte, verkeer, binnenstad en sport)
- mevrouw Van Keulen (manager van o.a. kernteam m.b.t. multiproblematiek en coördinator centrum voor jeugd en gezin Wageningen)
- mevrouw Van Soest (senior beleidsmedewerker Wonen)

Zorg- en welzijnsinstellingen

- de heer Boerstool (Opella, directeur Bedrijfsvoering en financiën)
- de heer Keunen (RIBW Arnhem & Vallei Veluwe, regiomanager Wageningen, Rhenen en Renkum)
- de heer Blok (Woonvereniging De Burgh)
- de heer Thibaudier ('s Heerenloo, accountmanager & ontwikkelaar)
- de heer Peek (Stichting Hospice Wageningen-Renkum)
- Mevrouw Van Doormalen (directeur-bestuurder Solidez)

Collega-corporatie

- Mevrouw Deenen (directeur-bestuurder Idealis)

Telefonische interviews

- De heer Booman (Wageningen UR)

Bijlage 5 Prestatietabel

Geleverde prestaties op de prestatievelden 2011-2014					Cijfer
1. Huisvesting van de primaire doelgroep					7,0
Beschikbaarheid woningen					
Woningvoorraad in aantallen en procenten naar prijssegment, gegevens jaarverslagen					
Huurprijsklasse	2011	2012	2013	2014	
Goedkoop	1.139	1.050	864	951 (18,4%)	
Betaalbaar	3.524	3.508	3.546	3.475 (67,0%)	
Duur tot huurtoeslaggrens	273	384	508	528 (10,2%)	
Duur boven huurtoeslaggrens	139	172	229	230 (4,4%)	
Totaal	5.075	5.114	5.147	5.184	
Passend toewijzen (EU-norm lagere inkomens), gegevens CBC en jaarverslag 2014					
	2011	2012	2013	2014	
Huurovereenkomsten onder EU-norm lagere inkomens	354	370	412 (98,1%)	211 (98,6%)	
Huurovereenkomsten boven EU-norm lagere inkomens	11	33	8	3	
Totaal	365	403	420	136	
Passend toewijzen (passend, te duur, te goedkoop), gegevens CBC					
	2011	2012	2013	2014	
Passend	306	324	350	331	
Te duur	25	49	42	61	
Te goedkoop	34	30	28	13	
Mutatiegraad huurwoningen, gegevens CBC en jaarverslag 2014					
	2011	2012	2013	2014	
Mutatiegraad	7,9	7,7	8,2	11,3	
De stijging van de mutatiegraad wordt veroorzaakt door het wisselwoningbeleid dat is gevoerd voor het project Patrimonium en de groot onderhoudsprojecten. Hierdoor zijn woningen als wisselwoning meerdere keren per jaar opnieuw verhuurd.					
Statushouders					
	2011	2012	2013	2014	
Gehuisveste statushouders	31 (7 woningen)	14 (6 woningen)	16 (9woningen)	37 (17 woningen)	
Taakstelling: 2011: 26 personen 2012: 14 personen 2013: 25 personen + 4 (ivm instroom 'nareizigers') 2014: 37 personen					
Betaalbaarheid					
Gegevens huurprijsontwikkeling					
	2011	2012	2013	2014	
Gemiddelde netto huurprijs (in €)			460	492	
Huurprijsontwikkeling (% t.o.v. voorgaand jaar),	2,0	1,5	5,4	3,6	

Geleverde prestaties op de prestatievelden 2011-2014					Cijfer
gegevens CBC					
Huur / maximaal toegestane huur DAEB, gegevens CBC	68,6*	59,8	58,0	60,1	
Huur / maximaal toegestane huur niet-DAEB, gegevens CBC	-	87,0	79,9	84,7	
*CIP2012 geeft over 2011 geen uitsplitsing naar DAEB en niet-DAEB. Hier is het percentage over alle huurwoningen opgenomen.					
Gegevens huurachterstand, huurderving marktomstandigheden/projectleegstand					
	2011	2012	2013	2014	
Huurachterstand (%)	0,5	0,5	0,7	0,9	
Huurderving marktomstandig - heden (%)	-	1,1	1,8	1,03	
Huurderving projectleegstand (%)	-	0	0	0	
Aanpak huurachterstanden					
JV2011: Als een huurder niet op tijd betaalt, treedt de incassoprocedure in werking. Wanneer de betaling uitblijft en er geen contact gelegd kan worden met de huurder gaat de woonconsulent op huisbezoek. Hiermee wil de corporatie achterhalen welke problematiek er mogelijk speelt en zodoende voorkomen dat de vordering aan de deurwaarder moet worden overgedragen. Blijft ook na dit bezoek betaling uit of worden gemaakte afspraken niet nagekomen, gaat de vordering naar de deurwaarder.					
JV2013: In het kader van de gemeentelijke nota "Van Schuldhulpverlening naar Schulddienstverlening 2012-2015" heeft de corporatie samen met de gemeente, Sociaal Raadslieden, Humanitas en Stichting Welzijn Ouderen Arnhem (SWOA) de pilot Schulddienstverlening gestart. Samen wordt getracht preventief schulden te voorkomen. De corporatie meldt de huurder aan bij de juiste instantie. In 2013 werden aangemeld: Humanitas (13), Sociaal Raadslieden (16) en SWOA (2).					
Als een huurder voor de tweede keer een vonnis tot ontruiming heeft gekregen, kan hij in aanmerking komen voor een laatste kans in eigen woning. In deze gevallen wordt een huurovereenkomst met aanvullende voorwaarden afgesloten.					
Aantal vonnissen en ontruiming	2011	2012	2013	2014	
Vonnissen	27	29	15	35	
Ontruiming	6	9	5	3	
Laatste kans		6	2	5	
2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen					7,0
Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte					
Wonen en zorg (geschikte) eenheden					
Wonen en zorg eenheden	2011	2012	2013	2014	
Toegankelijke woningen (nultreden)	1.509	1.930	1.930	1.976	
Ouderen- en gehandicaptenwoningen	207	207	207	281	
2012: Opplussen van 48 woningen aan het Olympiaplein, onder andere aanbrengen scootmobielruimte, thermostatische kranen, rookmelders en handgrepen.					

Geleverde prestaties op de prestatievelden 2011-2014	Cijfer
<p>2013: Opplussen van 84 woningen aan de Brakelseweg, Van Eckstraat, Rooseveltweg en Kees Mulderweg. Het betreft het aanpassen van drempels, deurgrepen, (nieuwe) galerijdeuren, aanbrengen van buitenverlichting, aangepaste kranen, rookmelders, handgrepen en antislipvloeren.</p> <p>2014: Oplevering 24 appartementen 'verzorgd wonen' en 50 verpleegplaatsen (Torckdael)</p> <p>Wonen Plus: De corporatie ontwikkelde het concept Wonen Plus. Dit concept zorgt ervoor dat ouderen langer zelfstandig thuis kunnen blijven wonen, door:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Het bieden van geclusterde, op de doelgroep aangepaste, woningen - Het bieden van aanvullende ruimtelijke voorzieningen - Het bieden van een uitgebreid dienstenpakket op het gebied van zorg, wonen en services in samenwerking met een zorgdienstverlener. <p>In 2014 wordt het concept bij Van der Meer en Torckdael toegepast. In 2015 wordt het concept toegepast in drie woningcomplexen.</p>	
<p>Personen met een (lichamelijke, psychiatrische of verstandelijke) beperking</p> <p>De corporatie bedient een scala aan 'bijzondere doelgroepen': sociale- en medische urgenten, Wmo-woningen en cliënten van instellingen zoals RIBW, Stichting Philadelphia Zorg, Stichting Opbouw, 's Heeren Loo De Valleij, Zideris, Moviera (vrouwenopvang). Anno 2014 verhuurt de corporatie 77 wooneenheden ten behoeve van begeleid wonen. Hiervan worden 37 kamers door bewoners zelf gehuurd.</p> <p>Voorbeelden van activiteiten:</p> <p>2012:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aan de Asterstraat verhuurt de Woningstichting woningen aan RIBW voor cliënten met een psychiatrische achtergrond. In 2012 zijn hier twee woningen aan toegevoegd. Deze woningen zijn bestemd om bewoners van deze voorziening door te laten stromen naar zelfstandig wonen met begeleiding. <p>2013:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verhuur woning aan Johanniter Opvang (tijdelijke opvang, huisvesting en begeleiding voor mensen in noodsituaties) - Sociale urgentie: 3 woningen beschikbaar gesteld - Medische urgentie: 4 woningen beschikbaar gesteld <p>2014:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Oplevering twee ouderinitiatieven voor jongeren met een beperking (Torckdael) 	
<p>Overige huishoudens die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen</p> <p>WMO-aanpassingen (in opdracht van de gemeente):</p> <p>2011</p> <ul style="list-style-type: none"> - 102 aanpassingen van sanitaire ruimten - 8 aanpassingen van overige ruimte - 46 aanpassingen buiten de woning <p>2012</p> <ul style="list-style-type: none"> - 37 aanpassingen van sanitaire ruimten - 21 aanpassingen van overige ruimte - 35 aanpassingen buiten de woning <p>2013</p> <ul style="list-style-type: none"> - 16 aanpassingen van sanitaire ruimten - 9 aanpassingen van overige ruimte - 12 aanpassingen buiten de woning <p>2014</p> <ul style="list-style-type: none"> - 12 aanpassingen van sanitaire ruimten - 10 aanpassingen in overige ruimten - 15 aanpassingen buiten de woning 	

Geleverde prestaties op de prestatievelen 2011-2014					Cijfer																																				
- 4 grote verbouwingen																																									
3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer					8,0																																				
Woningkwaliteit																																									
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Kwaliteit en prijs-verhouding</th> <th>2011*</th> <th>2012</th> <th>2013</th> <th>2014</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Aantal punten woningwaardering DAEB, gegevens CBC en CiP</td> <td>136</td> <td>154</td> <td>153</td> <td>153</td> </tr> <tr> <td>Puntprijs (in euro) DAEB, gegevens CBC en CiP</td> <td>3,12</td> <td>2,76</td> <td>2,91</td> <td>3,10</td> </tr> <tr> <td>Huur in % van max. redelijk</td> <td>68,6</td> <td>59,8</td> <td>58,0</td> <td>58,0</td> </tr> </tbody> </table>					Kwaliteit en prijs-verhouding	2011*	2012	2013	2014	Aantal punten woningwaardering DAEB, gegevens CBC en CiP	136	154	153	153	Puntprijs (in euro) DAEB, gegevens CBC en CiP	3,12	2,76	2,91	3,10	Huur in % van max. redelijk	68,6	59,8	58,0	58,0																	
Kwaliteit en prijs-verhouding	2011*	2012	2013	2014																																					
Aantal punten woningwaardering DAEB, gegevens CBC en CiP	136	154	153	153																																					
Puntprijs (in euro) DAEB, gegevens CBC en CiP	3,12	2,76	2,91	3,10																																					
Huur in % van max. redelijk	68,6	59,8	58,0	58,0																																					
*gemiddelde in CiP gegevens zonder uitsplitsing naar DAEB en niet-DAEB																																									
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Uitgaven aan onderhoud (x €1.000,-):</th> <th>2011</th> <th>2012</th> <th>2013</th> <th>2014</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Reparatieonderhoud</td> <td>907</td> <td>1.115</td> <td>1.235</td> <td>984</td> </tr> <tr> <td>Mutatieonderhoud</td> <td>982</td> <td>1.081</td> <td>1.073</td> <td>883</td> </tr> <tr> <td>Planmatig onderhoud</td> <td>4.941</td> <td>5.635</td> <td>5.995</td> <td>3.957</td> </tr> <tr> <td>Totaal onderhoudskosten</td> <td>6.830</td> <td>7.831</td> <td>8.303</td> <td>5.824</td> </tr> </tbody> </table>					Uitgaven aan onderhoud (x €1.000,-):	2011	2012	2013	2014	Reparatieonderhoud	907	1.115	1.235	984	Mutatieonderhoud	982	1.081	1.073	883	Planmatig onderhoud	4.941	5.635	5.995	3.957	Totaal onderhoudskosten	6.830	7.831	8.303	5.824												
Uitgaven aan onderhoud (x €1.000,-):	2011	2012	2013	2014																																					
Reparatieonderhoud	907	1.115	1.235	984																																					
Mutatieonderhoud	982	1.081	1.073	883																																					
Planmatig onderhoud	4.941	5.635	5.995	3.957																																					
Totaal onderhoudskosten	6.830	7.831	8.303	5.824																																					
Kwaliteit dienstverlening																																									
De corporatie is in 2011 de eerste vijfsterrencorporatie van Nederland geworden, hetgeen inhoudt dat de corporatie over de vijf KWH-kwaliteitslabels beschikt: huur, participatie, goed bestuur, goed werkgeverschap, maatschappij.																																									
Resultaten KWH-huurlabel 2011 en 2013																																									
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Onderdelen 2011</th> <th>Resultaat 2011</th> <th>Onderdelen 2012</th> <th>Resultaat 2012</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Corporatie bezoeken</td> <td>7,4</td> <td>Com/Info</td> <td>7,5</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>Bereikbaarheid</td> <td>6,9</td> </tr> <tr> <td>Corporatie bellen</td> <td></td> <td>Woning zoeken</td> <td>7,3</td> </tr> <tr> <td>Woning zoeken</td> <td>7,8</td> <td>Nieuwe woning</td> <td>7,2</td> </tr> <tr> <td>Woning betrekken</td> <td>7,3</td> <td>Reparaties</td> <td>8,0</td> </tr> <tr> <td>Huur betalen</td> <td>7,8</td> <td>Onderhoud</td> <td>7,7</td> </tr> <tr> <td>Reparatie uitvoeren</td> <td>7,8</td> <td>Klachten behandelen</td> <td>7,0</td> </tr> <tr> <td>Rondom de woning (kwaliteit van de woonomgeving)</td> <td>6,3</td> <td>Huur opzeggen</td> <td>8,2</td> </tr> </tbody> </table>					Onderdelen 2011	Resultaat 2011	Onderdelen 2012	Resultaat 2012	Corporatie bezoeken	7,4	Com/Info	7,5			Bereikbaarheid	6,9	Corporatie bellen		Woning zoeken	7,3	Woning zoeken	7,8	Nieuwe woning	7,2	Woning betrekken	7,3	Reparaties	8,0	Huur betalen	7,8	Onderhoud	7,7	Reparatie uitvoeren	7,8	Klachten behandelen	7,0	Rondom de woning (kwaliteit van de woonomgeving)	6,3	Huur opzeggen	8,2	
Onderdelen 2011	Resultaat 2011	Onderdelen 2012	Resultaat 2012																																						
Corporatie bezoeken	7,4	Com/Info	7,5																																						
		Bereikbaarheid	6,9																																						
Corporatie bellen		Woning zoeken	7,3																																						
Woning zoeken	7,8	Nieuwe woning	7,2																																						
Woning betrekken	7,3	Reparaties	8,0																																						
Huur betalen	7,8	Onderhoud	7,7																																						
Reparatie uitvoeren	7,8	Klachten behandelen	7,0																																						
Rondom de woning (kwaliteit van de woonomgeving)	6,3	Huur opzeggen	8,2																																						
KWH-Maatschappijlabel (label is drie jaar geldig)																																									
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Labelonderdeel</th> <th>2011</th> <th>2014</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Open beleidsproces</td> <td>7,1</td> <td>7,1</td> </tr> <tr> <td>Vertrouwengevend beleid</td> <td>7,4</td> <td>7,5</td> </tr> <tr> <td>Gewaardeerde prestaties</td> <td>7,1</td> <td>7,1</td> </tr> <tr> <td>Goede reputatie</td> <td>6,9</td> <td>7,0</td> </tr> <tr> <td>Gemiddelde totaalscore</td> <td>7,1</td> <td>7,2</td> </tr> </tbody> </table>					Labelonderdeel	2011	2014	Open beleidsproces	7,1	7,1	Vertrouwengevend beleid	7,4	7,5	Gewaardeerde prestaties	7,1	7,1	Goede reputatie	6,9	7,0	Gemiddelde totaalscore	7,1	7,2																			
Labelonderdeel	2011	2014																																							
Open beleidsproces	7,1	7,1																																							
Vertrouwengevend beleid	7,4	7,5																																							
Gewaardeerde prestaties	7,1	7,1																																							
Goede reputatie	6,9	7,0																																							
Gemiddelde totaalscore	7,1	7,2																																							
KWH-Participatielabel (label is drie jaar geldig, meting uitgevoerd in nov. 2013-mrt. 2014)																																									
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Labelonderdeel</th> <th>2010</th> <th>2014</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Visie</td> <td>7,2</td> <td>7,8</td> </tr> <tr> <td>Randvoorwaarden</td> <td>7,0</td> <td>nvt</td> </tr> <tr> <td>Samenwerking</td> <td>6,9</td> <td>7,6</td> </tr> <tr> <td>Rendement</td> <td>6,9</td> <td>nvt</td> </tr> <tr> <td>Organisatie</td> <td>nvt</td> <td>7,4</td> </tr> <tr> <td>Functioneren</td> <td>nvt</td> <td>8,2</td> </tr> <tr> <td>Toegevoegde waarde</td> <td>nvt</td> <td>7,7</td> </tr> </tbody> </table>					Labelonderdeel	2010	2014	Visie	7,2	7,8	Randvoorwaarden	7,0	nvt	Samenwerking	6,9	7,6	Rendement	6,9	nvt	Organisatie	nvt	7,4	Functioneren	nvt	8,2	Toegevoegde waarde	nvt	7,7													
Labelonderdeel	2010	2014																																							
Visie	7,2	7,8																																							
Randvoorwaarden	7,0	nvt																																							
Samenwerking	6,9	7,6																																							
Rendement	6,9	nvt																																							
Organisatie	nvt	7,4																																							
Functioneren	nvt	8,2																																							
Toegevoegde waarde	nvt	7,7																																							

Geleverde prestaties op de prestatievelden 2011-2014	Cijfer
---	---------------

Energie en duurzaamheid

Energiebesparende maatregel aangebracht op verzoek van huurder, tegen huurverhoging	2011	2012	2013	2014
Dubbel glas	29	38	20	118 (glasisolatie)
Spouwisolatie	24	31	27	91
Vloerisolatie	12	2	1	90
PV-zonnepanelen	0	1	36	179
Luchtwarmtepomp	0	15	-	
Dakisolatie				96

Andere voorbeelden van energiebesparende maatregelen 2011 en 2012, veelal zonder huurverhoging:

- Groot onderhoudswerkzaamheden aan 116 woningen: nieuwe kozijnen met HR++ glas en nieuwe daken geplaatst (2011)
- Afronding groot onderhoudswerkzaamheden aan 47 woningen: geïsoleerde daken, kozijnen, HR++ glas en gevelisolatie. De woningen zijn van gemiddeld een energielabel F naar een C of B-label gegaan (2011)
- Bij 10 woningen zijn moederhaarden vervangen voor een cv-installatie met een HR-combiketel (2011)
- Eén liftinstallatie is gemoderniseerd waardoor minder energie nodig is om deze te bedienen.
- Experiment: toepassing warmte koude opslag (wko) in projecten Nieuw Kortenoord en Rustenburg II (2011)
- Experiment: in 2 woningen aan de Van Eckstraat zijn twee nieuwe energiezuinige cv-ketels met een luchtwarmtepomp geplaatst (2011)
- Experiment: In 4 appartementsgebouwen zijn gasabsorptiepompen en een beheersysteem aangebracht (2011)
- Groot onderhoudswerkzaamheden aan 118 woningen: nieuwe kozijnen met HR++ glas en nieuw geïsoleerde daken (2012)
- Bij 3 woningen zijn moederhaarden vervangen voor een cv-installatie met een HR-combiketel (2012)
- Twee lift-installaties zijn gemoderniseerd (2012)

2013:

Activiteit	Aantal woningen	Maatregel	Huurverhoging	Label nieuw
Groot onderhoud Haverlanden e.o.	124	Nieuwe kozijnen met HR++ glas, gevelisolatie en geïsoleerde daken	Geen	A
		Extra: PV-panelen en vloerisolatie	Beperkt	
Groot onderhoud	66	Nieuwe kozijnen met HR++ glas en geïsoleerde daken	Geen	D
		Extra PV panelen, spouwisolatie	Beperkt	
Groot onderhoud Alleen interieur	189	PV panelen, algemene ruimten, liften e.d.	Beperkt	E
Riemsdijkstraat Herstelwerk	127	Isolatie daken en kozijnen	Geen	D
		Vloerisolatie	Beperkt	
Rooseveltweg, Brakelseweg	354	6 kopgevels, spouwisolatie	Geen	D

	2011	2012	2013	2014
Energie-index	1,89	1,83	1,76	1,75

Geleverde prestaties op de prestatievelen 2011-2014	Cijfer
4. (Des)investeringen in vastgoed	7,0
<p>Nieuwbouw, toevoeging</p> <p>2011</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aankoop grond en start bouw 48 appartementen gebouw Van der Meer in nieuwbouwproject Nobelpark. De appartementen zijn bestemd voor zelfredzame ouderen (zorgzwaarte 1, 2 en 3). Zorgpartner Opella draagt de kandidaten voor. - Aankoop kavels en start bouw 54 sociale huurwoningen in plan Nieuw Kortenoord. - In voorbereiding: Project Rustenburg (in totaal 196 eenheden) Fase 1: <ul style="list-style-type: none"> - Groepswoningen verpleegd wonen t.b.v. Opella (51 eenheden) - Appartementen voor jongeren met een beperking (14 sociale huur) - Eengezinswoningen (2 dure vrije sector huur) - Appartementen Verzorgd Wonen (20 sociale huur) - Appartementen Verzorgd Wonen (4 middeldure vrije sector huur) - Fase 2: <ul style="list-style-type: none"> - Eengezinswoningen (9 dure vrije sector huur) - Appartementen verzorgd Wonen (16 sociale huur) - Appartementen (42 middeldure vrije sector huur) - Appartementen (11 dure vrije sector huur) - Koopwoningen (27) <p>2012</p> <ul style="list-style-type: none"> - Oplevering Nieuw Kortenoord: 54 eengezinswoningen. In afwijking van het oorspronkelijke idee zijn er ook woningen bestempeld voor mensen met een middeninkomen. Met de gemeente zijn afspraken gemaakt over de toewijzing van de tien hoekwoningen. - In uitvoering: gebouw Van der Meer, verwachte oplevering 2013 - Project Rustenburg, nu bekend onder de naam project Torckdael. De inzet blijft gelijk op enkele kleine wijzigingen na in de samenstelling van het woningaanbod. Uitbreiding naar 203 eenheden (eerst: 196). De streefplanning is om Fase 1 in de tweede helft van 2014 op te leveren. Fase 2 in 2016. <p>2013</p> <ul style="list-style-type: none"> - Oplevering gebouw Van der Meer (47 woningen en 1 gemeenschappelijke ruimte) - In uitvoering: Torckdael Fase 1 (91 woningen/zorgeenheden) - Opstartfase: wijkvernieuwing Patrimonium: 158 woningen in de wijk zijn bouw- en woontechnisch verouderd en niet toekomstbestendig. Vernieuwing van de wijk is noodzakelijk. Samen met de gemeente is opdracht gegeven aan een adviesbureau om een integraal stedenbouwkundig- en beeldkwaliteitsplan te maken voor de wijk. Bij deze planvorming zijn ook de bewoners betrokken. Het draagvlak onder de bewoners van de wijk is groot: ze zijn akkoord gegaan met sloop en vervangende nieuwbouw van de gehele wijk. <p>2014</p> <ul style="list-style-type: none"> - In uitvoering: Wijkvernieuwing Patrimonium: 160 verouderde woningen, waarvan in 2014 twee woningen van particulieren aangekocht (één woning geleverd in 2014, één in 2015), worden in 2 fasen vervangen door 117 grondgebonden huurwoningen en 32 koopwoningen. De bouw van fase 1 start medio 2015. - Opgeleverd: Torckdael Fase 1, bestaande uit 24 huurappartementen, 8 wooneenheden met elk 6 of 7 kamers met gemeenschappelijke woonkamer en voorziening voor dementerende ouderen, 2 woongebouwen met in totaal 14 zelfstandige wooneenheden voor jongeren met een beperking, een grand café, kantooruimtes voor de zorgverlener, vier bedrijfsruimtes en een parkeergarage voor bewoners en bezoekers (tegen betaling). - In uitvoering: Torckdael Fase 2 en 3. - Plan: Fase 2 Nieuw Kortenoord; het stedenbouwkundig plan is besproken alsmede de mogelijkheden voor de corporatie om in dit plan sociale huurwoningen te realiseren. - Plan: Mouterijnoort: Onderhandeling over de aankoop van 20 sociale huurwoningen. Naar verwachting start de bouw van deze woningen eind 2015. - Plan: Haalbaarheidsonderzoek om het Stadskantoor van de gemeente Wageningen aan het Olympiaplein appartementen te realiseren. - Ireneschool: (brede school met zorgappartementen) PvE gereed, architectenselectie voorbereid. Anterieure Overeenkomst met gemeente gesloten. Door de geplande invoering van de Herzieningswet per 2015 is het onzeker of dit plan verder opgepakt kan worden. DWS mag niet meer investeren in (brede) scholen. (Bestuurlijk) overleg met de gemeente en Trivium vindt plaats. 	

Geleverde prestaties op de prestatievelden 2011-2014					Cijfer
Sloop, samenvoeging					
	2011	2012	2013	2014	
Aantal gesloopt woningen, gegevens uit jaarverslagen	0	0	0	0	
Verbetering bestaand woningbezit (renovatie/groot onderhoud)					
Kwantitatief overzicht van de belangrijkste groot onderhoudsactiviteiten					
2011:					
- 14 eengezinswoningen, omgeving Jansmijnplantsoen					
- 147 woningen (kozijnvervanging en isolatieglas), complexen 85, 132 en 270					
- 102 onder- en bovenwoningen, omgeving Akeleistraat					
2012:					
- 46 eengezinswoningen, omgeving Berkenlaan					
- 17 eengezinswoningen, omgeving Veerstraat					
- 55 onder- en bovenwoningen, omgeving Floralaan					
- 4 eengezinswoningen, omgeving Dijkgraafselaan					
2013:					
- 66 eengezinswoningen, omgeving Drouwlaan					
- 181 meergezinswoningen, omgeving Brakelseweg					
- 124 eengezinswoningen, omgeving Haverlanden					
- 6 koppevels omgeving Rooseveltweg					
- Restauratie: voormalige slagerij aan het 5-Meiplein en de molenaarswoning aan de Veluviaweg					
2014					
In 2014 is bij 229 woningen groot onderhoud uitgevoerd. Het gaat hierbij om onderhoudsactiviteiten om de woningen te verbeteren en/of te verduurzamen.					
Maatschappelijk vastgoed					
Overzicht maatschappelijk vastgoed (anno 2013)					
Maatschappelijk partner	Maatschappelijk vastgoed	Bestemming			
Vilente	Melkweg 2t/m4	Voorziening voor licht dementerende ouderen			
's Heeren Loo De Vallei	Buurtseweg 3	Dagbesteding Kristal, waaronder Koffie met Verbeelding, kunstuitleen 'De Verbeelding'			
Mai Mi Bath	Buurtseweg 3	Kantoorruimte voor organisatie die hulp biedt aan vluchtelingen (migranten) in binnen en buitenland in de vorm van praktische, psychologische en juridische hulp			
Vriendendienst	Buurtseweg 3	Kantoorruimte voor organisatie die, middels een maatjesproject, hulp bieden aan mensen met een psychiatrische achtergrond			
Regionale Instelling Beschermd Wonen (RIBW)	Diverse woningen in de stad	Naast kleinschalig begeleid wonen bieden zij ook individuele woonbegeleiding			
Solidez, Koepel Kinderopvang, Nederlands Gereformeerde Kerk	Wijkcentrum Ons Huis, Huis van de Wijk de Nude	Multifunctioneel centrum			
Stichting Philadelphia Zorg	Diverse woningen in de stad	Naast kleinschalig begeleid wonen bieden zij ook individuele woonbegeleiding			
's Heeren Loo De Vallei	Mondriaanlaan 110 t/m 116	Kleinschalig begeleid wonen			
Zideris	Crocusstraat 51 a, b, c	Kleinschalig begeleid wonen en dagbesteding waaronder			

Geleverde prestaties op de prestatievelden 2011-2014			Cijfer																				
		een buurtwinkel																					
Stichting Hospice Wageningen-Renkum	Melkweg 1	Voorziening voor mensen in de allerlaatste levensfase																					
Droomhuis aan de Dijk	Niemeijerstraat 35-37	Ouderinitiatief voor meervoudig gehandicapte kinderen																					
Moviera Vrouwenopvang	Twee woningen per jaar	Opvang en hulpverlening aan vrouwen en kinderen die te maken hebben met mishandeling en (seksueel) geweld																					
Johanniter Opvang	Eén woning in de stad	Tijdelijke opvang, huisvesting en begeleiding voor mensen in noodsituaties																					
Opella	Van der Meer, Nudehof	Ouderen																					
<p>Het maatschappelijk vastgoed (DAEB) betrof eind 2014 28 eenheden. (ultimo 2013: 25 eenheden).</p>																							
<p>Verkoop</p> <p>Doelstelling de Woningstichting verkoopbeleid: 25 bestaande woningen per jaar verkopen</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2011</th> <th>2012</th> <th>2013</th> <th>2014</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Aantal verkochte woningen, gegevens uit jaarverslagen</td> <td>17</td> <td>14</td> <td>14</td> <td>13</td> </tr> </tbody> </table>				2011	2012	2013	2014	Aantal verkochte woningen, gegevens uit jaarverslagen	17	14	14	13											
	2011	2012	2013	2014																			
Aantal verkochte woningen, gegevens uit jaarverslagen	17	14	14	13																			
5. Kwaliteit van wijken en buurten			7,0																				
<p>Leefbaarheid</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2011</th> <th>2012</th> <th>2013</th> <th>2014</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Uitgaven leefbaarheid per woongegelegenheid (€ per woning)</td> <td>123</td> <td>106</td> <td>139</td> <td>116</td> </tr> <tr> <td>Sociale activiteiten leefbaarheid(€ per woning)</td> <td>86</td> <td>78</td> <td>112</td> <td>89</td> </tr> <tr> <td>Fysieke activiteiten leefbaarheid(€ per woning)</td> <td>37</td> <td>29</td> <td>27</td> <td>27</td> </tr> </tbody> </table> <p>Voorbeelden activiteiten op het gebied van leefbaarheid:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bijdragen voor bewonerscommissies, bijvoorbeeld voor folders, workshops, jaarfeest, jubilea, tuinfeest, tuinploegen, burendag, opknappen ontmoetingsruimte, opknappen plein (inclusief fietsenstalling) (2012) - Verlichting achterpaden Tarthorst/Kolkakkerweg/Eindhovenstraat/Bloemenbuurt/Ooststeeg (2012) - Introductie buurtbemiddeling o.a. huisregelborden (2012) - Aanleg koersbalmat Olympiaplein (2014) - Bijdragen voor bewonerscommissies bijvoorbeeld voor winterbijeenkomst, opening ijs- en skatebaan, lentefeest, inrichting gemeenschappelijk ruimte (2013) - Tuinonderhoud Julia's hofje (2013) - Kerstbomen en -versieringactie (2014) - Het beste idee van de straat (2014) <p>Daarnaast laten de jaarverslagen een overzicht zien van sponsorbijdragen door de Woningstichting in het betreffende jaar, inclusief motivatie, tegenprestatie en de concrete financiële bijdrage. Voorbeelden hiervan zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 4 en 5 mei comité (2014) - Zomerspelen voor kinderen van 4 t/m 20 jaar (2014) - 70+ feest Stichting Vilente (2014) - MensenZoo: brugfunctie tussen verschillende levensbeschouwelijke organisaties (2014) - 50-jarig jubileum EHBO vereniging Sint Jan (2013) - Wagenings Gras: jaarlijks muziekfestival Nederlands levenslied (2013) - Hospice Wageningen-Renkum (2013) - Bijdragen aan Wageningen 750 (2013) 				2011	2012	2013	2014	Uitgaven leefbaarheid per woongegelegenheid (€ per woning)	123	106	139	116	Sociale activiteiten leefbaarheid(€ per woning)	86	78	112	89	Fysieke activiteiten leefbaarheid(€ per woning)	37	29	27	27	
	2011	2012	2013	2014																			
Uitgaven leefbaarheid per woongegelegenheid (€ per woning)	123	106	139	116																			
Sociale activiteiten leefbaarheid(€ per woning)	86	78	112	89																			
Fysieke activiteiten leefbaarheid(€ per woning)	37	29	27	27																			

Geleverde prestaties op de prestatievelden 2011-2014				Cijfer
Wijk- en buurtbeheer				
<p>Inzet buurtbeheerders en buurtbeheerplannen</p> <p>Voor bewoners is de buurtbeheerder het aanspreekpunt voor vragen of meldingen op het gebied van overlast, veiligheid en het schoonhouden van de gemeenschappelijke ruimten. Sinds begin 2012 zijn er twee buurtbeheerders actief, die elk voor een aantal complexen als buurtbeheerder functioneert.</p> <p>Per complex wordt een buurtbeheerplan opgesteld, waarin vastligt hoe de buurtbeheerder ingezet wordt om de bijdrage aan de leefbaarheid in het complex verder te vergroten. In 2014 is hiertoe gestart voor De Tarthorst. De buurtbeheerplannen zijn gekoppeld aan de resultaten van de leefbaarheidsmonitor, KWH-metingen en de indrukken van de buurtbeheerder.</p> <p>Schoon, mooi en veilig</p> <p>De corporatie onderscheidt activiteiten die betrekking hebben op veilig, schoon en mooi wonen. We nemen hier exemplarisch een schema over dat in het jaarverslag van 2013 is gepubliceerd om een indruk te geven van de activiteiten die de corporatie uitvoert:</p>				
Activiteit	Veilig Wonen	Schoon Wonen	Mooi Wonen	
Buurtbeheerders preventief aanwezig bij complex Riemsdijkstraat tijdens Bevrijdingsfestival op 5 mei. Overlast en aantal vernielingen is beperkt.	X	X		
Opruimactie zwerfvuil rond jaarwisseling	X	X		
Sneeuwruimen rond ouderencomplex	X	X		
Camerabeveiliging algemene ruimten in appartementencomplexen om overlast te voorkomen	X	X		
Verlichting achterpaden	X			
Workshop veilig wonen aanleunwoningen, in samenwerking met ouderenadviseur gemeente	X			
Pilot spreek-luisterverbindingen voor ouderen	X			
Bewonersinitiatief: schilderen bergingsgangen in een appartementencomplex aan de Rooseveltweg		X	X	
Inzet medewerkers Klussenatelier: schilderen bergingsgangen en verrichten tuinonderhoud leegstaande woningen		X	X	
Bewonersinitiatief: schoonmaak algemene ruimten Brakelseweg		X	X	
Bij groot onderhoud plaatsen van hang- en sluitwerk dat aan politiekeurmerk voldoet	X			
Aanpak overlast				
<p>Aantal overlastmeldingen: 2011 114 meldingen; 2012 103 meldingen. Het aantal overlastmelding is van 2013 (49) naar 2014 gestegen naar 75. De meeste meldingen (2014) gaan over geluidsoverlast en leefstijl. Mede gezien de stijging organiseerde de corporatie in 2014 een workshop 'Overlastig gesproken'. Zo'n 40 huurders volgden de workshop, die in 2015 nog eens wordt georganiseerd.</p>				

Bijlage 6 Meetschaal

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

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

Beoordeling Presteren naar Opgaven

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

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

Beoordeling Presteren naar Ambities, Presteren naar Vermogen, Governance

Voor de beoordeling van de Ambities, Presteren naar Vermogen en Governance kijkt de visitatiecommissie eerst of de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 voldoet. Als dat het geval is, beoordeelt zij in hoeverre de corporatie in positieve zin afwijkt. In dat geval worden er pluspunten gegeven. Wanneer de corporatie niet aan het ijkpunt voldoet, wordt automatisch een 5 of lager gegeven. De commissie zal in dat geval aangeven op welke onderdelen de corporatie niet voldoet (minpunten).

Cijfer	Benaming	Prestatie
1	zeer slecht	
2	slecht	
3	zeer onvoldoende	
4	ruim onvoldoende	
5	onvoldoende	
6	voldoende	Voldaan aan het ijkpunt (omschreven in de methodiek)
7	ruim voldoende	
8	goed	
9	zeer goed	
10	uitmuntend	

Beoordeling Presteren volgens Belanghebbenden

De meetschaal van 1 (zeer slecht) tot 10 (uitmuntend) wordt voorgelegd aan de belanghebbenden om hun beoordeling uit te spreken.

Bijlage 7 Checklist Governancecode

Bijgaande Checklist Governancecode is ingevuld door de Woningstichting in september 2015.

HULPINSTRUMENT EVALUATIE GOVERNANCECODE WONINGCORPORATIES (juli 2011)

De Woningstichting in Wageningen, 3 september 2015

Toegepast (of toe te passen als situatie zich voordoet):

Actiepunt:

Uit te leggen:

Bespreekpunt RvC:

Niet van toepassing:



In de Governancecode Woningcorporaties staan de basisregels voor goed bestuur en goed toezicht beschreven. Het Hulpinstrument Evaluatie Governancecode Woningcorporaties is gebaseerd op de geactualiseerde en aangescherpte Governancecode woningcorporaties die in juli 2011 voor leden van Aedes en de VTW van kracht is geworden.

Ook al heeft het hulpinstrument de vorm van een checklist, de VTW wil hiermee nadrukkelijk niet de indruk wekken dat raden van commissarissen de Governancecode Woningcorporaties kunnen hanteren als een afvinklijst. Het alleen mechanisch correct toepassen en uitleggen van afwijkingen door raden van commissarissen is niet voldoende om good governance te bereiken. Het gaat vooral ook om de verantwoordelijkheid van commissarissen voor hun eigen houding en gedrag, als individu binnen de raad en als collectief. Good governance moet 'tussen de oren' zitten; als de cultuur en het gedrag niet op orde zijn, dan hebben codes weinig waarde.

Uitgave: Vereniging van Toezichthouders in Woningcorporaties (VTW)

Ontwerp: Coers en Roest ontwerpers bno|drukkers BV, Arnhem

I. Naleving en handhaving van de code

Uitwerking

- 1 Hoofdlijnen governance structuur worden in apart hoofdstuk in het jaarverslag uiteengezet.

De actuele volledige governancestructuur wordt op de website geplaatst.

- 2 Opvolging en uitwerking Governancecode is aangegeven (principe 'pas toe' voor toepassing van de Sectorbrede beloningscode bestuurders woningcorporaties, de Honoreringscode Commissarissen en de zittingstermijnen van commissarissen en 'pas toe of leg uit' voor de overige bepalingen).

- 3 Elke verandering in de governancestructuur en in de naleving van de code wordt ter goedkeuring aan de RvC voorgelegd.



II. Het bestuur

II.1 Taak en werkwijze

Uitwerking

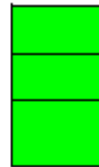
- 1** Het bestuur legt vooraf ter goedkeuring voor aan de RvC:
 - a. de volkshuisvestelijke en maatschappelijke doelstellingen;
 - b. de operationele en financiële doelstellingen;
 - c. de strategie die moet leiden tot het realiseren van de doelstellingen;
 - d. de randvoorwaarden die bij de strategie worden gehanteerd;
 - e. wijze van vormgeving principes horizontale verantwoording;
 - f. indien aanwezig het bestuursreglement.De hoofdzaken hiervan worden vermeld in het jaarverslag.
- 2** Het bestuur legt ter goedkeuring aan de RvC voor het jaarverslag, de jaarrekening en de begroting, alsmede vooraf, de uitoefening van stemrecht in deelnemingen.
- 3** Het bestuur legt ten minste de volgende majeure besluiten vooraf ter goedkeuring voor aan de RvC:
 - a. het aangaan en verbreken van duurzame samenwerking met een andere rechtspersoon;
 - b. een voorstel tot wijziging van de statuten;
 - c. een voorstel tot ontbinding van de woningcorporatie;
 - d. aangifte van faillissement en aanvraag van surseance van betaling;
 - e. beëindiging van de arbeidsovereenkomst van een aanmerkelijk aantal werknemers tegelijkertijd of binnen een kort tijdsbestek;
 - f. ingrijpende wijziging van de arbeidsomstandigheden van een aanmerkelijk aantal werknemers van de woningcorporatie;
 - g. de opdracht tot het uitvoeren van visitatie bij de woningcorporatie en de wijze van uitvoering en verslaggeving over de visitatie;
 - h. vaststelling van een toetsingskader voor verbindingen of investeringen.
- 4** Op bedrijfsvoering toegesneden intern risicobeheersings- en controlesysteem is aanwezig (in ieder geval):
 - a. risicoanalyses van de operationele en financiële doelstellingen;
 - b. een integriteitcode, geplaatst op de website;
 - c. kwaliteitszorg en zelfevaluatie met het oog op visitatie;
 - d. handleidingen voor de inrichting van de financiële verslaggeving alsmede de voor de opstelling daarvan te volgen procedures;
 - e. een systeem van periodieke monitoring en rapportering;
 - f. een toetsingskader (in geval van verbindingen) waarin wordt vastgelegd welke criteria er worden gehanteerd bij het aangaan en beëindigen van verbindingen;
 - g. een toetsingskader waarin wordt vastgelegd welke criteria worden gehanteerd bij het doen van investeringen.
- 5** In het jaarverslag geeft het bestuur inzicht in de interne risicobeheersing- en controlesystemen en de werking hiervan. Specifiek gaat het daarbij in op de wijze waarop het risicomanagement en de interne beheersing van verbindingen, inclusief het aangaan van majeure transacties daarbinnen, is geregeld.
- 6** Het bestuur draagt er zorg voor dat werknemers zonder gevaar voor hun rechtspositie de mogelijkheid hebben te rapporteren over vermeende onregelmatigheden.

Vermeende onregelmatigheden die het functioneren van leden van het bestuur betreffen worden gerapporteerd aan de voorzitter van de RvC.

Dit wordt geregeld in een klokkenluiderregeling die in ieder geval op de website van de corporatie wordt geplaatst.



- 7** Het bestuur stelt een toetsingskader voor verbindingen alsmede een toetsingskader voor investeringen vast.
De raad van commissarissen keurt deze toetsingskaders goed en ziet toe op de naleving van uitgangspunten hierin.
- 8** Het bestuur doet ten minste een maal per jaar verslag aan de RvC over werkzaamheden van de klachtencommissie ex art. 16 BBSH (met melding in het jaarverslag).



II.2 Rechtspositie en bezoldiging bestuur

Principe

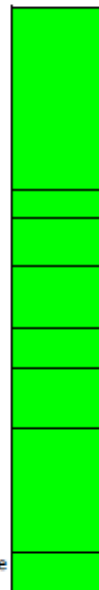
Het bezoldigingsbeleid is vastgesteld met inachtneming van de Sectorbrede Beloningscode Bestuurders Woningcorporaties, en met inachtneming van de toepasselijke wet- en regelgeving.



De bezoldiging van de huidige statutair directeur van de Woningstichting, benoemd per 1 oktober 2005, is gebaseerd op de tot 1 juli 2010 geldende adviesregeling voor de honorering van statutair directeuren van woningcorporaties. Dit is niet in strijd met de latere branchecodes en de overgangs- en afbouwregeling in de Wnt en Ministeriele Regeling voor woningcorporaties. Wij voldoen aan de toepasselijke wet- en regelgeving.

Uitwerking

- 1** Een lid van het bestuur wordt benoemd voor een periode van maximaal vier jaar (herbenoeming is mogelijk).
De huidige statutair directeur van de Woningstichting is in 2005 voor de inwerkingtreding van de governancecode per 1 januari 2007 voor onbepaalde tijd benoemd. De Governancecode respecteert arbeidsovereenkomsten voor onbepaalde tijd voor zittende bestuurders.
Elke vier jaar beoordeelt de RvT of de huidige bestuurder nog de juiste persoon is om de corporatie voor een nieuwe periode van vier jaar te besturen.
De RvC beoordeelt jaarlijks het functioneren van iedere bestuurder.
- 2** De woningcorporatie verstrekt aan de leden van het bestuur geen persoonlijke leningen, garanties, en dergelijke.
- 3** Het remuneratierapport van de RvC bevat een verslag van de wijze waarop het beoordelings- en bezoldigingsbeleid in het afgelopen boekjaar in de praktijk is gebracht.
Bijzondere vergoedingen aan (voormalige) bestuursleden worden in het remuneratierapport vermeld en toegelicht.
Het remuneratierapport bevat tevens een overzicht van het bezoldigingsbeleid dat het komende boekjaar en de daaropvolgende jaren door de raad wordt voorzien.
- 4** Het overzicht dat in het voorgaande lid is bedoeld bevat in elk geval bepalingen over de verhouding tussen vaste en variabele beloningscomponenten, het beleid ten aanzien van de duur van contracten van leden van het bestuur en de geldende opzegtermijnen en afvloeiingsregelingen, overige arbeidsvoorwaarden en de regeling en financiering van de pensioentoezeggingen.
- 5** De hoofdlijnen van het remuneratierapport van de RvC worden in ieder geval op de website van de corporatie oepalaatst.



II.3 Tegenstrijdige belangen en nevenfuncties bestuur

Uitwerking

- 1** Een bestuurder zal:
- a. niet in concurrentie treden met de woningcorporatie;
 - b. geen substantiële schenkingen vragen of aannemen van de corporatie of van een relevante derde (voor zichzelf inclusief partner, familie);
 - c. ten laste van de woningcorporatie derden geen ongerechtvaardigde voordelen verschaffen;
 - d. geen zakelijke kansen die aan de woningcorporatie toekomen benutten (voor zichzelf inclusief partner, familie).



- 2 Een lid van het bestuur meldt (potentieel) tegenstrijdig belang terstond aan de voorzitter RvC en aan de overige leden van het bestuur en verschaft daarover alle relevante informatie.
De RvC besluit buiten aanwezigheid van betrokken lid van het bestuur of sprake is van een tegenstrijdig belang.
- 3 Een lid van het bestuur neemt niet deel aan de discussie en de besluitvorming over een onderwerp of transactie waarbij het lid van het bestuur (potentieel) een tegenstrijdig belang heeft.
- 4 Besluiten tot het aangaan van transacties waarbij tegenstrijdige belangen van leden van het bestuur spelen behoeven goedkeuring RvC en worden gepubliceerd in het jaarverslag.

Dergelijke transacties worden gepubliceerd in het jaarverslag met vermelding van het tegenstrijdig belang en toelichting.
- 5 Een lid van het bestuur is niet in de vijf jaar voorafgaand aan de benoeming tot bestuurder lid geweest van de RvC van de woningcorporatie.

III. Raad van commissarissen

III.1 Taak en werkwijze

Uitwerking

- 1 De taakverdeling van de RvC, alsmede werkwijze, zijn neergelegd in een reglement.

De RvC neemt in het reglement een passage op voor zijn omgang met het bestuur en de OR.
Het reglement is in ieder geval op de website van de woningcorporatie geplaatst.
- 2 In jaarstukken is verslag RvC opgenomen, met verslag werkzaamheden in het boekjaar en de specifieke opgaven en vermeldingen die de bepalingen van de Governancecode verlangen.
- 3 Van elk lid van de RvC wordt in het verslag van RvC opgave gedaan van:
 - a. geslacht;
 - b. leeftijd;
 - c. hoofdfunctie;
 - d. nevenfuncties voor zover deze relevant zijn voor de vervulling van de taak als lid van de raad van commissarissen, waaronder in ieder geval andere toezichthoudende taken;
 - e. tijdstip van eerste benoeming en eventueel herbenoeming;
 - f. de lopende termijn waarvoor hij is benoemd;
 - g. het lidmaatschap van een kerncommissie van de RvC;
 - h. de vaststelling of het lid onafhankelijk is.
- 4 Bij frequent afwezig zijn bij vergaderingen worden leden RvC daarop aangesproken.
- 5 Een lid van de RvC treedt tussentijds af bij onvoldoende functioneren, structurele onverenigbaarheid van belangen of wanneer dit anderszins naar het oordeel van de RvC is geboden.
- 6 Het toezicht van de RvC op het bestuur omvat in ieder geval:
 - a. de realisatie van de doelstellingen;
 - b. de strategie en de risico's verbonden aan de activiteiten;
 - c. de opzet en de werking van de interne risicobeheersing- en controlesystemen;
 - d. het kwaliteitsbeleid;
 - e. de kwaliteit van de maatschappelijke verantwoording;
 - f. het financiële verslaggevingproces;
 - g. de naleving van toepasselijke wet- en regelgeving;
 - h. het risicomanagement en de interne beheersing van verbindingen.

7 De RvC bespreekt ten minste eenmaal per jaar buiten aanwezigheid van het bestuur zowel zijn eigen functioneren als dat van de individuele leden van de RvC en de conclusies die hieraan moeten worden verbonden.

De RvC vraagt hiertoe uitdrukkelijk de visie van het bestuur.

Tevens worden het gewenste profiel en de samenstelling en competentie van de RvC besproken alsmede de conclusies die hieraan moeten worden verbonden.

De RvC bespreekt ten minste eenmaal per jaar buiten aanwezigheid van het bestuur zowel het functioneren van het bestuur als college als dat van de individuele leden van het bestuur, en de conclusies die hieraan moeten worden verbonden en bespreekt deze conclusie met het bestuur en de bestuurders.

8 De RvC en de individuele leden hebben een eigen verantwoordelijkheid om van het bestuur en de externe accountant de informatie te verlangen die de RvC behoeft om zijn taak als toezichhoudend orgaan goed te kunnen uitoefenen.

III.2 Onafhankelijkheid

Uitwerking

1 De RvC waakt ervoor dat de van de leden RvC naar zijn oordeel in formele zin onafhankelijk zijn.

De RvC maakt hiervan melding in het jaarverslag.

2 De RvC stelt ten aanzien van iedere commissaris vast of deze in een zodanige relatie tot de corporatie staat of heeft bestaan dat hij in formele zin niet geacht kan worden onafhankelijk te zijn, waarbij de RvC tenminste de hieronder genoemde onafhankelijkheidscriteria in zijn beoordeling betreft. De verantwoordelijkheid voor een onafhankelijke en kritische bijdrage aan de besluitvorming binnen de RvC rust ook op commissarissen waarvan de RvC vaststelt dat zij in formele zin niet onafhankelijk zijn. Bedoelde afhankelijkheidscriteria zijn dat het betrokken lid van de RvC, dan wel zijn echtgenoot, geregistreerde partner of een andere levensgezel, pleegkind of bloed- of aanverwant tot in de tweede graad:

a. in de vijf jaar voorafgaande aan de benoeming werknemer/lid van het bestuur van de woningcorporatie/aan haar gelieerde rechtspersonen is geweest;

b. een persoonlijke financiële vergoeding van de woningcorporatie/aan haar gelieerde rechtspersoon ontvangt, anders dan de vergoeding voor de als lid van de RvC verrichte werkzaamheden en voor zover zij niet past in de normale uitoefening van bedrijf;

c. bestuurslid is van een vennootschap/rechtspersoon waarin een lid van het bestuur van de woningcorporatie lid van de RvC is;

d. in de vijf jaar voorafgaand aan de benoeming een belangrijke zakelijke relatie met de woningcorporatie/aan haar gelieerde rechtspersoon heeft gehad.

Daaronder wordt in ieder geval begrepen het geval dat de commissaris of een kantoor waarvan hij aandeelhouder, vennoot, medewerker of adviseur is, is opgetreden als adviseur van de woningcorporatie en het geval dat de commissaris bestuurder of medewerker is van een bankinstelling waarmee de woningcorporatie een duurzame en significante relatie onderhoudt;

e. lid is van de gemeenteraad of Provinciale Staten van een gemeente of provincie waar de woningcorporatie feitelijk werkzaam is dan wel in dienst is van een zodanige gemeente of provincie en feitelijk betrokken bij volkshuisvestingsaangelegenheden;

f. werkzaam is bij het ministerie waaronder de zorg voor de volkshuisvesting ressorteert, of bij het Centraal Fonds voor de Volkshuisvesting, het Waarborgfonds Sociale Woningbouw of voor de volkshuisvesting relevante belangenbehartigings-organisaties en feitelijk betrokken is bij volkshuisvestingaangelegenheden;

- g. lid is van het management, het bestuur of de RvC van een woningcorporatie die binnen hetzelfde werkgebied werkzaam is;
- h. aandelen houdt, of bestuurder of commissaris van een rechtspersoon is die aandelen houdt, in een aan de woningcorporatie gelieerde vennootschap, of vennoot is dan wel bestuurder of commissaris is van een vennoot in een contractuele vennootschap waarin ook de woningcorporatie vennoot is;
- i. gedurende de voorgaande twaalf maanden tijdelijk heeft voorzien in het bestuur bij belet en ontstentenis van bestuurders.



III.3 Deskundigheid en samenstelling

Uitwerking

- 1** De RvC stelt een profielschets op voor zijn omvang en samenstelling.
De profielschets is algemeen verkrijgbaar gesteld en is in ieder geval op de website geplaatst.
In de profielschets wordt ingegaan op de voor de woningcorporatie relevante aspecten van diversiteit in de samenstelling van de RvC en wordt vermeld welke concrete kwalitatieve en kwantitatieve doelstellingen de RvC ten aanzien van diversiteit hanteert.

Voor zover de bestaande situatie afwijkt van de doelstelling legt de RvC hierover verantwoording af in het jaarverslag en geeft hij tevens aan op welke termijn hij verwacht de doelstelling te realiseren.
De leden van de RvC worden op openbare wijze geworven.
- 2** Minimaal één lid RvC heeft ervaring in volkshuisvestings- aangelegenheden.
De RvT heeft (naast algemene profieleisen) als vereiste specifieke deskundigheden binnen de RvT vastgesteld: 1) financieel en economisch, 2) juridisch en bestuurlijk, 3) inzake sociale verhoudingen, 4) bedrijfskundig / organisatorisch en 5) inzake lokale en regionale verhoudingen. Ervaring in volkshuisvestingsaangelegenheden verwachten wij van alle leden van de RvT, of zij brengen die na hun benoeming direct al in, of zij doen die op gedurende hun zittingstermijn. Nieuwe leden van onze RvT volgen na hun benoeming een uitgebreid introductieprogramma en ontvangen ook een uitgebreid informatiepakket. In dit kader nemen zij ook deel aan de introductie cursus van de VTW. We zijn zowel lid van Aedes als de VTW; zo ontvangen de RvT-leden veel informatie en zij volgen ook cursussen van o.a. de VTW. Onze bestuur voorziet de RvT van veel informatie (o.a. relevante rapporten), zowel eenmaal in de week via de 'donderdagpost' als in reguliere vergaderingen, themabijeenkomsten en excursies. Met andere woorden, onze leden van de RvT die al langer lid zijn van onze RvT zijn ervaren in volkshuisvestingsaangelegenheden. Twee voorbeelden van ervaren leden RvT: 1) mevrouw mr. dr. T. Strik, vicevoorzitter: zij was jarenlang wethouder in de gemeente Wageningen met in haar portefeuille o.a. wijkgericht werken, welzijn en integratie. Mevrouw Strik is lid van de Eerste Kamer, waarin de nieuwe Woningwet behandeld is en unaniem aangenomen. 2) de heer drs. J. Kalisvaart AA, voorzitter Auditcommissie: hij beschikt inmiddels over specifieke kennis van financiën betreffende de volkshuisvesting en woningcorporaties. Onze conclusie: binnen onze RvT is zeker kennis en ervaring m.b.t. volkshuisvestingsaangelegenheden aanwezig.
- 3** Minimaal één lid RvC is een zogenoemde financieel expert.
- 4** Alle commissarissen volgen na benoeming een introductieprogramma over algemene financiële en juridische zaken, de financiële verslaggeving door de woningcorporatie, de specifieke aspecten die eigen zijn aan de betreffende corporatie en haar activiteiten en de verantwoordelijkheden van een commissaris.

De RvC beoordeelt jaarlijks op welke onderdelen leden van de RvC gedurende hun benoemingsperiode behoefte hebben aan nadere introductie of opleiding.



- 5** Een lid van de RvC kan maximaal twee maal voor een periode van vier jaar zitting hebben in de RvC.

In de afgelopen jaren hebben we in het belang van de continuïteit en de kwaliteit van ons interne toezicht drie uitzonderingen gemaakt. Overigens voldoen die herbenoemingen wel aan onze statuten.

- 1) De toenmalig vicevoorzitter de heer H. Th. Boersma, huurderscommissaris, bestuurskundig / bedrijfseconomisch en eerste benoemingsdatum 1 januari 2004, is in 2011 voor één jaar herbenoemd op bindende voordracht van de huurders. Hij is eind 2012 definitief afgetreden.
- 2) De toenmalig voorzitter de heer W.J. van Schaik, financieel / economisch en eerste benoemingsdatum 1 juli 2004, is in 2012 voor een half jaar herbenoemd. Hij is eind 2012 definitief afgetreden.
- 3) De toenmalige vicevoorzitter, de heer K.H. Spiering AAG / bedrijfseconomisch en eerste benoemingsdatum 13 oktober 2005, is in 2013 voor een tijdelijke periode van ruim een half jaar herbenoemd. Op 2 juli 2014 is de heer Spiering definitief afgetreden.

- 6** De RvC heeft een rooster van aftreden om zoveel mogelijk te voorkomen dat veel leden van de RvC teoelijk aftreden.
Het rooster van aftreden wordt in ieder geval op de website van de woningcorporatie geplaatst.

III.4 Rol van de voorzitter van de raad van commissarissen

Uitwerking

- 1** De voorzitter van de RvC ziet er op toe dat:
- a. de leden van de RvC tijdig de informatie ontvangen die nodig is voor de goede uitoefening van hun taak;
 - b. voldoende tijd bestaat voor de beraadslaging en besluitvorming door de RvC;
 - c. de commissies van de RvC naar behoren functioneren;
 - d. de leden van het bestuur en de leden van de RvC ten minste jaarlijks worden beoordeeld op hun functioneren;
 - e. de contacten van de RvC met het bestuur en ondernemingsraad naar behoren verlopen;
 - f. de commissarissen hun introductie- en opleidings- of trainingsprogramma volgen;
- 2** De voorzitter van de RvC is geen voormalig bestuurder van de woningcorporatie.

III.5 Samenstelling en rol van twee kerncommissies van de raad van commissarissen

Uitwerking

- 1** De RvC stelt voor iedere commissie een reglement op. Het reglement geeft aan wat de rol en verantwoordelijkheid van de betreffende commissie is, haar samenstelling en op welke wijze zij haar taak uitoefent.
- 2** De RvC vermeldt in het jaarverslag de samenstelling van de afzonderlijke commissies, het aantal vergaderingen van de commissies, alsmede de belangrijkste onderwerpen die aan de orde zijn gekomen.
- 3** De RvC ontvangt van elk van de commissies een verslag van de beraadslagingen en bevindingen.

Auditcommissie

- 4** De auditcommissie richt zich in ieder geval op het toezicht op het bestuur ten aanzien van:
- a. de werking van de interne risicobeheersings- en controlesystemen, waaronder het toezicht op de naleving van de relevante wet- en regelgeving en het toezicht op de werking van de integriteitcode;

- b. de financiële informatieverstopping (keuze van accountingpolitiees, toepassing en beoordeling van effecten van nieuwe regels, prognoses, werk van in- en externe accountants ter zake, etc.);
- c. de naleving van aanbevelingen en opvolging van opmerkingen van in- en externe accountants;
- d. de voorgeschreven financiële informatieverstopping aan de externe toezichthouder.

5 De auditcommissie is het eerste aanspreekpunt van de externe accountant wanneer deze onregelmatigheden constateert in de inhoud van de financiële berichten of in de gevolgde procedures ten behoeve van de financiële verslaggeving.

6 Het voorzitterschap van de auditcommissie wordt niet vervuld door een voormalig lid van het bestuur van de woningcorporatie.

7 Van de auditcommissie maakt ten minste een financieel expert deel uit.

8 De auditcommissie bepaalt of en wanneer de voorzitter, het lid van het bestuur verantwoordelijk voor financiële zaken en/of de externe accountant bij de vergadering van de commissie aanwezig zijn.

9 De auditcommissie overlegt zo vaak als zij dit noodzakelijk acht, doch ten minste eenmaal per jaar buiten aanwezigheid van leden van het bestuur met de externe accountant. In de regel passen wij deze uitwerking toe, zoals in 2011 en 2012; toen heeft de hele RvT met de accountant gesproken buiten aanwezigheid van het bestuur. In 2013 heeft de RvT in aanwezigheid van het bestuur overlegd met de accountant, maar beiden (RvT en accountant) achtten een gesprek zonder het bestuur in dat jaar niet nodig. In 2014 heeft de Auditcommissie met de accountant overlegd in aanwezigheid van het bestuur. In 2015 hebben zowel de AC als de RvT met de accountant overlegd buiten aanwezigheid van het bestuur.

Selectie- en remuneratiecommissie

10 De selectie- en remuneratiecommissie heeft in ieder geval de volgende taken:

- a. het doen van een voorstel voor selectiecriteria en benoemingsprocedure inzake de leden van de RvC en leden van het bestuur;
- b. het doen van een voorstel voor een profielschets van de RvC;
- c. het werven, selecteren en voordragen van leden van de RvC ter benoeming door de RvC;
- d. het doen van een voorstel aan de RvC betreffende het te voeren bezoldigingsbeleid;
- e. het doen van een voorstel inzake de bezoldiging van de individuele leden van het bestuur ter vaststelling door de RvC;
- f. het opmaken van het remuneratierapport.

11 Het voorzitterschap van de selectie- en remuneratiecommissie wordt niet vervuld door een voormalig lid van het bestuur.

III.6 Tegenstrijdige belangen

Uitwerking

1 Een lid van de RvC meldt een (potentieel) tegenstrijdig belang terstond aan de voorzitter en aan de overige leden van de RvC en verschaft daarover alle relevante informatie. De RvC besluit buiten aanwezigheid van betrokken lid of sprake is van een tegenstrijdig belang.

2 Een lid van de RvC neemt niet deel aan de discussie en de besluitvorming over een onderwerp of transactie waarbij het lid (potentieel) een tegenstrijdig belang heeft.

3 Besluiten tot het aangaan van transacties waarbij tegenstrijdige belangen van leden van de RvC spelen behoeven goedkeuring van de RvC.

Dergelijke transacties worden gepubliceerd in het jaarverslag met vermelding van het tegenstrijdig belang en toelichting.

- 4 Het reglement van de RvC bevat regels ten aanzien van de omgang met (potentieel) tegenstrijdige belangen bij leden van het bestuur, leden van de RvC en de externe accountant in relatie tot de woningcorporatie, en voor welke transacties goedkeuring van de RvC nodig is.
- 5 Een gedelegeerd lid van de RvC is een lid met een bijzondere taak. De delegatie kan niet verder gaan dan de taken die de RvC zelf heeft en omvat niet het besturen van de woningcorporatie. Zij strekt tot intensiever toezicht en advies en meer geregeld overleg met het bestuur.
De delegatie is slechts van tijdelijke aard.
- 6 Het lid van de RvC dat tijdelijk voorziet in het bestuur bij belet en ontstentenis van leden van het bestuur treedt voor deze periode uit de RvC om de bestuurstaak op zich te nemen.



III.7 Bezoldiging raad van commissarissen

De RvC stelt de bezoldiging van de leden van de RvC vast met inachtneming van de Honoreringscode Commissarissen van de VTW.

**De bezoldiging van een lid van de RvC is niet afhankelijk van de resultaten van de woningcorporatie.
De toelichting op de jaarrekening bevat in ieder geval informatie over de hoogte en de structuur van de bezoldiging van de individuele leden van de RvC.**



Uitwerking

- 1 De woningcorporatie verstrekt aan de leden van de RvC geen persoonlijke leningen of garanties.

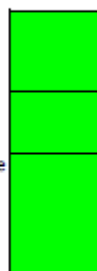


IV. De audit van de financiële verslaggeving en de positie van de interne control functie en van de externe accountant.

IV.1 Financiële verslaggeving

Uitwerking

- 1 Het opstellen en de publicatie van het jaarverslag, de jaarrekening en andere financiële berichten die worden gepubliceerd vergen zorgvuldige interne procedures. De RvC houdt toezicht op het volgen van deze procedures.
- 2 De RvC beoordeelt of en hoe de externe accountant wordt betrokken bij de inhoud en publicatie van financiële berichten, anders dan de jaarrekening.
- 3 Het bestuur is verantwoordelijk voor het instellen en handhaven van interne procedures die ervoor zorgen dat alle belangrijke financiële informatie bij het bestuur bekend is, zodat de tijdigheid, volledigheid en juistheid van de interne en externe financiële verslaggeving worden gewaarborgd (inclusief deelnemingen). De RvC houdt toezicht op de instelling en handhaving van deze interne procedures.



IV.2 Rol, benoeming, beloning en beoordeling van het functioneren van de externe accountant.

Uitwerking

- 1 De externe accountant kan over zijn verklaring omtrent de getrouwheid van de jaarrekening worden bevraagd door de RvC.



2 Het bestuur en de auditcommissie rapporteren jaarlijks afzonderlijk aan de RvC over de ontwikkelingen in de relatie met de externe accountant, waaronder in het bijzonder zijn onafhankelijkheid (met inbegrip van de wenselijkheid van het verrichten van niet-controlewerkzaamheden voor de woningcorporatie verricht door hetzelfde kantoor). Mede op grond hiervan bepaalt de RvC zijn benoeming van een externe accountant.



3 De externe accountant wordt benoemd voor een periode van maximaal vier jaar waarbij herbenoeming telkens voor een periode van maximaal vier jaar kan plaatsvinden.



Het bestuur en de auditcommissie maken ieder ten minste eenmaal in de vier jaar een grondige beoordeling van het functioneren van de externe accountant in de diverse entiteiten en capaciteiten waarin de externe accountant fungeert.



De beoordeling wordt besproken in de RvC.

De RvC maakt van zijn belangrijkste bevindingen melding in het jaarverslag van de woningcorporatie.



4 De opdrachtverlening tot en de bezoldiging van het uitvoeren van niet-controlewerkzaamheden door de externe accountant worden, na overleg met het bestuur, goedgekeurd door de RvC



IV.3 Interne controle functie

Uitwerking

1 De externe accountant en de auditcommissie worden betrokken bij het opstellen van het werkplan van de interne accountant. Zij nemen ook kennis van de bevindingen van de interne accountant c.q. controller. De RvC beoordeelt of en in hoeverre de externe accountant wordt gevraagd zijn bevindingen ter zake aan de RvC te rapporteren.



IV.4 Relatie en communicatie van de externe accountant met de organen van de woningcorporatie

Uitwerking

1 Het verslag van de externe accountant ingevolge artikel 2:393 lid 4 BW bevat datgene wat de externe accountant met betrekking tot de controle van de jaarrekening en de daaraan gerelateerde controles onder de aandacht van het bestuur en de RvC wil brengen.



Daarbij komen ten minste de volgende onderwerpen aan de orde:

a. Met betrekking tot de accountantscontrole:

- Informatie over zaken die van belang zijn voor de beoordeling van de onafhankelijkheid van de externe accountant:
- Informatie over de gang van zaken tijdens de controle als ook de samenwerking met interne accountants en eventueel andere externe accountants, discussie-punten met het bestuur, een overzicht van niet aangepaste correcties, etc.



b. Met betrekking tot de financiële cijfers:

- Analyses van ontwikkelingen van het vermogen en resultaat, die niet in te publiceren cijfers voorkomen en die naar de mening van de externe accountant bijdragen aan het inzicht in de financiële positie en resultaten van de woningcorporatie;
- Commentaar op de verwerking van eenmalige posten, de effecten van schattingen en de wijze waarop deze tot stand zijn gekomen, de keuze van accountingpolities wanneer ook andere keuzes mogelijk waren, alsmede bijzondere effecten als gevolg daarvan;
- Opmerkingen over de kwaliteit van prognoses en budgetten.



c. Met betrekking tot de werking van de interne risicobeheersings- en controlesystemen (inclusief betrouwbaarheid en continuïteit van de geautomatiseerde gegevensverwerking) en de kwaliteit van de interne informatievoorziening:

- Verbeterpunten, geconstateerde leemten en kwaliteitsbeoordelingen;



- Opmerkingen over bedreigingen en risico's voor de woningcorporatie en de wijze waarop daarover in te publiceren gegevens gerapporteerd dient te worden;
- Naleving van statuten, instructies, regelgeving, vereisten van externe toezichhouders, etc.



V. Maatschappelijke verantwoording en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden

V.1 Belanghebbenden bij visie, beleid, missie en doelstellingen

Uitwerking

- 1 Het bestuur betreft de in zijn ogen relevante belanghebbenden bij het beleid en onderzoekt periodiek of zij nog wel met de meest relevante belanghebbenden in gesprek is.
- 2 Het bestuur maakt in zijn verantwoording zichtbaar met wie en hoe de belanghebbendendialoog is gevoerd en tot welke aanpassingen in het beleid de dialoog aanleiding heeft gegeven.
- 3 Het bestuur verantwoordt zich hierover aan de RvC.



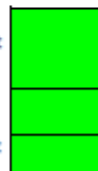
V.2 Visitatie

De woningcorporatie laat zich eens per vier jaar visiteren.



Uitwerking

- 1 Visitatie heeft betrekking op het volkshuisvestelijk en maatschappelijk presteren, op de wijze waarop belanghebbenden in de gelegenheid zijn gesteld invloed uit te oefenen op het beleid en op de kwaliteit van de governance.
- 2 Het visitatierapport, alsmede het standpunt terzake van bestuur en RvC, worden op de website van de woningcorporatie geplaatst.
- 3 Het visitatierapport wordt besproken in het overleg met belanghebbenden op basis van het standpunt van bestuur en de RvC.



Bijlage 8 Position paper



Position paper

I. De omgeving waarin wij werken

De Woningstichting is vrijwel uitsluitend werkzaam in de gemeente Wageningen. Deze universiteitsstad telt bijna 37.800 inwoners, waaronder circa 8.000 studenten van o.a. Wageningen University & Research centre. Wageningen kent een relatief jonge leeftijdsopbouw en circa 50 procent van de bevolking is hoogopgeleid (HBO en/of WO). Ook Wageningen ontkomt echter niet aan de toenemende vergrijzing. De stad profileert zich als City of Life Science en werkt samen in de regio FoodValley, bestaande uit acht gemeenten (Barneveld, Ede, Nijkerk, Renswoude, Rheden, Scherpenzeel, Veenendaal en Wageningen). De ambitie van FoodValley is om de regio te ontwikkelen tot hét agrofoodcentrum van Europa voor kennis en innovaties op het gebied van gezonde en duurzame voeding.

Wageningen wil in 2030 klimaatneutraal zijn; wij dragen daar naar vermogen aan bij.

De stad Wageningen is een sterk stedelijk gebied en kent een toenemende multiproblematiek die, opvallend genoeg, vergelijkbaar is met grote steden; multiproblematiek is een situatie waarbij de problemen van mensen zich opstapelen. Wij worden daar in ons werk dagelijks mee geconfronteerd.

De Woningstichting verzorgt van oudsher de volkshuisvesting en Idealis de huisvesting van studenten.

II. De Woningstichting

De Woningstichting is een maatschappelijke vastgoedonderneming en actief op het brede gebied van het wonen. Met ruim 5.800 woningen en andere verhuureenheden zijn wij de grootste verhuurder in Wageningen. Onze personeelsformatie omvat bijna 50 fte's. Onze organisatiecultuur is de afgelopen jaren veranderd naar een veel meer zakelijke cultuur, waarbij klanttevredenheid en klantbeleving centraal staan. We doen dat met ons Organisatieontwikkelplan, met frequente personeelsbijeenkomsten en door veel energie te steken in leiderschap en in persoonlijke ontwikkelplannen van onze medewerkers. De kwaliteit van onze dienstverlening meten we met de diverse KWH-labels.

Wij hebben prestatieafspraken met de gemeente Wageningen. We hebben één verbinding: de Ecovallei B.V. ten behoeve van de WKO-installatie in Torckdael (Warmte-Koude-Opslag).

Wij bewegen ons op de huemarkt (sociale en vrije sector huur), de markt van koopwoningen (uitponden van bestaande woningen en nieuwbouw) en de markt voor zorg- en maatschappelijk vastgoed. Verder zijn wij actief op het gebied van leefbaarheid, bewonersparticipatie, wonen en zorg en duurzaamheid en milieu.

In ons ondernemingsplan zijn onze visie en strategie beschreven, welke jaarlijks nader worden uitgewerkt in onze doelstellingenbegroting. Onze kerntaak is en blijft het huisvesten van de primaire doelgroep in betaalbare, goed onderhouden, sociale huurwoningen.

Wij werken al sinds 2006 aan een steeds meer efficiënte en effectieve organisatie om primair onze klantprocessen verder te optimaliseren en te verbeteren en daarnaast om onze bedrijfslasten te beheersen. Met de AeDex / IPD corporatie vastgoedindex sturen wij vanuit marktwaarde en meten wij de waarde van onze maatschappelijke prestaties. Wij zijn financieel kerngezond.

Wij overleggen veelvuldig met onze externe belanghouders: onze bewonerscommissies, de gemeente Wageningen en maatschappelijke organisaties, zoals zorg- en welzijnsinstellingen; wij vinden dat ook vanzelfsprekend. Wij voelen ons verankerd in de Wageningse samenleving.



III. Missie en kernwaarden

Missie

'De Woningstichting biedt als maatschappelijk vastgoedondernemer kwalitatief goede huisvesting, draagt bij aan een leefbare woonomgeving in aansluiting op de woonwensen met vooral bijzondere aandacht voor mensen die minder goed in staat zijn zelf in hun huisvesting te voorzien. Dit doen we op een transparante, maatschappelijke en financieel verantwoorde manier en met oog voor milieu en duurzaamheid'.

Kernwaarden

Onze kernwaarden Open, Ondernemend, Betrouwbaar en Samen zijn opgenomen in ons volgende statement. *'Wij werken Samen in een Ondernemende organisatie, willen daarbij Open en Betrouwbaar zijn in ons gedrag en onze communicatie, zijn ons bewust van onze omgeving en streven naar kwaliteit door integer, deskundig, resultaat- en klantgericht te werken in gezamenlijke verantwoordelijkheid'.*

Onze kernwaarden zijn zichtbaar in ons gedrag. Zo zijn we bijvoorbeeld open over onze financiën door onze jaarrekening op onze website te publiceren. Met onze vele activiteiten op het brede gebied van het wonen zijn we ondernemend en werken wij samen met bewoners, de gemeente en maatschappelijke organisaties. In onze samenwerking met hen zijn we open over onze afwegingen, dilemma's en (financiële) mogelijkheden. We zijn betrouwbaar door onze afspraken na te komen.

IV. Ambities en opgaven in de afgelopen jaren

1. Huisvesting van de primaire doelgroep

De huisvesting van de primaire doelgroep is en blijft onze belangrijkste kerntaak. Op basis van toenmalig woningmarktonderzoek achten wij in ons ondernemingsplan een kernvoorraad van maximaal 3.500 sociale huurwoningen voldoende. Recent marktonderzoek toont echter aan dat we onze kernvoorraad moeten verhogen naar ruim 4.000 woningen in 2020 en bijna 4.600 in 2030. Wij gaan dat voor het grootste gedeelte opvangen in onze bestaande voorraad; op dit moment zouden we qua huurprijs 4.861 woningen tot de kernvoorraad kunnen rekenen. Onze portefeuillestrategie en de monitoring daarvan is daarbij van essentieel belang. Bij de portefeuillestrategie komen van een woning alle onderdelen van het huidige en toekomstige beleid op het gebied van doelgroep, onderhoud en huurprijs aan de orde. Alle afdelingen van onze organisatie zijn daarbij betrokken. Wij zijn dan ook bezig om de komende jaren de opzet en afstemming van deze portefeuillestrategie prominent te positioneren in onze organisatie. Om jongeren meer kans te geven op een woning bieden we een deel van onze vrijkomende huurwoningen via loting aan. Het stimuleren van de doorstroming is voor ons een heel belangrijk doel. Wij doen dat door ouderen te verleiden om te verhuizen naar kwalitatief hoogwaardige ouderenwoningen met voorzieningen in de buurt. Met de inzet van het instrument 'inkomensafhankelijke huurverhoging' proberen wij het scheefwonen tegen gaan. Verder zijn we actief in het bestrijden van woonfraude en zijn we samen met de gemeente en diverse maatschappelijke organisaties zeer actief en succesvol in het voorkomen van schulden en huurachterstanden.

2. Transformatie van ons woningbezit

De Woningstichting heeft relatief veel gestapelde bouw uit de zestiger jaren van de vorige eeuw. Wageningen heeft relatief weinig eengezinswoningen en koopwoningen. Verder is er behoefte aan meer ouderenwoningen. Dit bleek uit toenmalig woningmarkt- en woonwensenonderzoek. Uit het meest recente marktonderzoek blijkt de relatief geringe omvang van het aantal eengezinswoningen wel mee te vallen; alleen woont niet de juiste doelgroep in deze woningen, bijvoorbeeld alleenstaanden in grote eengezinswoningen.



Een belangrijke opgave in de afgelopen jaren was dan ook de transformatie van ons woningbezit. Wij hebben dat deels al gerealiseerd of realiseren dat nog door:

- Nieuwbouw: bijvoorbeeld 54 sociale huur-eegezinswoningen Nieuw Kortenoord (bouwjaar 2012).
- Herstructurering: bijvoorbeeld Patrimonium Wijkvernieuwing, sloop 160 woningen gevolgd door nieuwbouw van 149 woningen (start bouw 2015).
- Opplussen: het geschikt maken van bestaande woningen voor de huisvesting van ouderen, zodat zij langer zelfstandig thuis kunnen blijven wonen.
- Verkoop: wij hebben een beperkt verkoopprogramma. Dat programma is deels afgestemd op jongeren; wij bieden hen appartementen aan uit het lagere segment van de koopmarkt.
- Kwaliteitsverhoging: door groot-onderhoudsprojecten zoals de Haverlanden en Kruisstraat.
- Duurzaamheid: actieve deelname aan het zonneproject Wageningen en realisatie energetische voorzieningen tijdens groot-onderhoud.

Door de nieuwe Woningwet in combinatie met alle heffingsbijdragen van de rijksoverheid, maar ook door de scheiding van wonen en zorg, is onze portefeuillestrategie in een heel ander daglicht komen te staan. De scheiding van wonen en zorg betekent een uitbreiding van de primaire doelgroep met nieuwe klanten die voor hun huisvesting niet meer bij zorginstellingen terecht kunnen, maar nu aangewezen zijn op woningcorporaties. Scherpe keuzes zijn nodig om onze primaire opgaven volledig waar te kunnen blijven maken. In 2015 hebben we al een deel van deze keuzes in ons meerjaren-investeringsprogramma gemaakt. Een en ander betekent ook dat wij onze investeringen in maatschappelijk vastgoed consolideren en marktvragen daarover proberen op te lossen in ons bestaande vastgoed. Verder moeten we onze ambities en investeringen op het gebied van met name energiebesparing naar beneden bijstellen, waardoor de ambitie van de gemeente 'Wageningen klimaatneutraal in 2030' in het geding komt.

3. Huisvesting van bijzondere doelgroepen

Ieder jaar verhuren we in overleg met de gemeente een aantal huurwoningen aan bijzondere doelgroepen. Dit zijn onder andere sociale- en medische urgenten, Wmo-woningen, vluchtelingen en statushouders en cliënten van instellingen, bijvoorbeeld ten behoeve van begeleid wonen. De taakstelling van de gemeente hebben wij de afgelopen jaren volledig gerealiseerd. Voor de komende jaren voorzien wij (en ook de gemeente) problemen door een verdubbeling van de taakstelling en het verdringingseffect dat dit heeft voor onze andere woningzoekenden. In samenspraak met de gemeente zijn wij op zoek naar oplossingen hiervoor.

4. Zorg- en maatschappelijk vastgoed

Wij hebben ons in de loop van de jaren gespecialiseerd in zorg- en maatschappelijk vastgoed. In nauw overleg met zorgorganisatie Opella hebben we de nieuwbouwcomplexen Van der Meer en Torckdael gerealiseerd; het oude verzorgingshuis Rustenburg is afgebroken. Twee ouderinitiatieven voor kleinschalige woonzorghuizen voor jongvolwassenen met een verstandelijke handicap, De Burgh en De Wijde Wereld, maken deel uit van het project Torckdael. Verder bieden we diverse vormen van kleinschalige projecten voor begeleid wonen aan en bieden bijvoorbeeld ook huisvesting aan een hospice.

We bieden ook huisvesting aan diverse maatschappelijke organisaties in de zorg en het welzijn, zoals de Buurtse Bocht en de wijkhuizen Ons Huis en De Nude en daarnaast nog in diverse panden in Wageningen.

Onze strategie om jaarlijks één maatschappelijk vastgoed object toe te voegen aan onze voorraad hebben wij inmiddels losgelaten (zie onder IV, punt 2, portefeuillestrategie).



5. Leefbaarheid en participatie

Wij zijn in overleg met onze bewoners actief met het bevorderen van de leefbaarheid in onze wijken en buurten. Ons overleg met de bewonerscommissies is gestructureerd en vastgelegd in een samenwerkingsovereenkomst. Samen met de agenda commissie Participatie, bestaande uit bewoners en één van onze woonconsulenten, bepalen we jaarlijks de thema's voor het overleg met de gezamenlijke bewonerscommissies. De bewonerscommissies worden ondersteund door de Woonbond, o.a. bij adviesaanvragen. In 2014 hebben we samen met de bewoners ons Participatiebeleid vernieuwd en zijn brainstormsessies gehouden om tot een nieuw huurbeleid te komen. Voor de komende jaren gaan wij op zoek naar meer eigentijdse participatievormen om meer huurders te betrekken wij ons beleid.

6. Milieu en duurzaamheid

Ons Milieubeleidsplan omvat forse investeringen in milieu en duurzaamheid, zowel in onze nieuwbouw als bestaande bouw. In onze nieuwbouwprojecten Nieuw Kortenoord (individueel systeem) als Torckdael (collectief systeem) hebben we een WKO-installatie aangelegd. In onze bestaande bouw brengen we zonnepanelen aan (bijvoorbeeld de Haverlanden) en nemen in groot-onderhoudsprojecten vergaande isolatiemaatregelen. Op een zeer interactieve manier zijn de bewoners bij dit soort projecten daar vanaf het begin bij betrokken. Wij hebben als model verkoopwoning ook samen met de gemeente een Nul-op-de-Meter-woning ingericht (Tarhorst). In ons kantoor geven wijzelf het goede voorbeeld m.b.t. milieu en duurzaamheid. Wij zijn, samen met anderen, actief met het geven van voorlichting aan bewoners over energiebesparing. Energiebesparing is immers ook een belangrijk middel om de woonlasten van onze huurders te beperken (echter voor de toekomst zie onder IV.2, portefeuillestrategie).

7. Samenwerking

Wij werken samen met de corporaties en gemeenten in de regio FoodValley. Tot 1 juli 2015 vormden de WERV-gemeenten en corporaties één woningmarkt met één WERV-woonruimte-verordening en woonruimteverdelingssysteem (WERV-gemeenten zijn de gemeenten Wageningen, Ede, Rhenen en Veenendaal). Per 1 juli 2015 is, als gevolg van de implementatie van de nieuwe huisvestingswet, een einde gekomen aan deze gezamenlijke verordening. De gemeente Wageningen heeft in samenspraak met bewoners en de Woningstichting gekozen voor de lichtste verordening (alleen urgentieregeling) in de regio en legt de woningtoewijzing volledig bij de Woningstichting neer met een verantwoording achteraf. Het woonruimte-verdelingssysteem blijven we gezamenlijk hanteren. Over de huisvesting van urgenten blijven we vooraf met de gemeente overleggen. De woningcorporaties in de WERV-regio hebben nog wel één gezamenlijke, onafhankelijke Geschillenadviescommissie. Naar aanleiding van de nieuwe Woningwet moeten we nog beoordelen of deze commissie in deze vorm actief kan blijven. Onze jarenlange, exclusieve en strategische samenwerking met de zorginstelling Opella hebben we in 2014 moeten verbreken. Die exclusiviteit vormde daarbij o.a. een obstakel wegens de keuzevrijheid van de cliënt. Daarnaast is er door steeds weer wijzigingen in de wet en regelgeving grote onzekerheid over de financiële continuïteit bij alle zorgpartijen en is er ook een ander speelveld ontstaan als gevolg van het scheiden van wonen en zorg. Voor de Woningstichting zijn er nu teveel risico's. Zorg- en welzijnsinstellingen zijn en blijven voor de Woningstichting wel belangrijke samenwerkingspartners om goed in te spelen op het scheiden van wonen en zorg. We werken zeer bewust in ketensamenwerking samen met zorgvuldig geselecteerde aannemers met name t.b.v. onze huurders en t.b.v. de optimalisatie en verhoging van de kwaliteit van onze klantprocessen. Onze huurders kunnen bijvoorbeeld, na implementatie van het klantportaal, voor een reparatieverzoek zelf rechtstreeks online of telefonisch een afspraak maken met de aannemer op een tijdstip dat hen schikt.



8. Digitale organisatie

Met ons Organisatieontwikkelplan werken we aan een uitstekende digitale dienstverlening (klantportaal) en zaakgericht werken. Bij het digitaal werken gaat het niet alleen om het digitaliseren van klantprocessen, maar ook om onze overige primaire processen (bijv. digitale facturering). Met zaakgericht werken willen we bereiken dat de klant met één zaakeigenaar bij onze organisatie te maken heeft. Ons eerste doel is het verhogen van de klantbeleving en een efficiëntere bedrijfsvoering en ons tweede doel het beperken van onze bedrijfslasten. Opgemerkt wordt dat we voor mensen die ons nodig hebben altijd maatwerk blijven bieden en juist door deze ingezette organisatieontwikkeling ook steeds meer tijd voor hen kunnen vrijmaken; mensen kunnen daarvoor een persoonlijke afspraak met ons maken. Ons doel voor de komende jaren is een volledig digitale corporatie te worden met een snelle en interactieve afwikkeling van klantvragen en klantprocessen met daarnaast veel ruimte voor maatwerk voor individuele klanten.

9. Governance en integriteit

Overeenkomstig de ambitie van de VTW streven wij naar een excellent Goed Bestuur en Intern Toezicht. Wij onderschrijven de AedesCode en GovernanceCode en passen die toe. Ons risicomanagement is ingebed in onze organisatie en bij het bestuur en de Raad van Toezicht. We hebben een eigen integriteitscode, waaraan ook derden (waaronder onze ketenpartners) waarmee we samenwerken gebonden zijn. Integriteit is een vast agendapunt op de agenda van de Raad van Toezicht.

Onze conclusie

Veel activiteiten uit ons Ondernemingsplan 2013-2017 en onze doelstellingenbegroting zijn in de afgelopen jaren al gerealiseerd. De nieuwe Woningwet (zie onder IV, punt 2) maakt nieuwe keuzes op praktisch alle beleidsterreinen noodzakelijk. De afgelopen jaren hebben wij daar al meer dan behoorlijk op voorgesorteerd en wij zien dan ook met vertrouwen en elan de toekomst tegemoet. Wij onderzoeken hoe we nog meer innovatievermogen in onze organisatie en bij onze medewerkers kunnen stimuleren. Het leerdoel daarbij is met name hoe je dit zo goed mogelijk zou kunnen doen.

De gemeente en de huurders zijn door de nieuwe Woningwet anders gepositioneerd ten opzichte van woningcorporaties, dat wil zeggen dat zij formeel meer inspraak hebben gekregen. Ons leerdoel daarbij is hoe wij samen met deze partijen daar invulling aan gaan geven. Overigens hebben wij in het overleg met de gemeente en de huurders al veel meer ingezet op samenwerking; de nieuwe Woningwet past daar mooi in.

V. Gerealiseerde verbeterpunten uit onze visitatie 2011

De relatie tussen de gemeente Wageningen en de Woningstichting, een punt in de visitatie 2011, is sterk verbeterd. Deze samenwerking is op alle niveaus, zowel bestuurlijk als ambtelijk, goed. Een voorbeeld is de wijze waarop in goed overleg tussen de gemeente, de Woningstichting en onze bewoners de nieuwe huisvestingsverordening tot stand gekomen is.

De wijzigingen in onze doelstellingen door de jaren heen zijn goed te volgen - en beter dan in 2011 - met onze doelstellingenbegroting en de rapportages daarover. Sommige voorgenomen activiteiten zijn niet meer nodig, zoals de nieuwbouw voor de opvang van dak- en thuislozen. Hiertoe is in overleg met de RIBW en de gemeente besloten.



VI. Nieuwe ontwikkelingen

Nieuwe ontwikkelingen zijn: de verhuurdersheffing (minder investeringscapaciteit), de nieuwe Woningwet (inperking taakgebied), de nieuwe Huisvestingswet (passend toewijzen), het scheiden van wonen en zorg (geen langdurige huurcontracten met zorginstellingen) en de transitie in de zorg en het welzijn (naar verwachting verder toenemende multiproblematiek). Dit bezorgt ons enerzijds nieuwe klanten in de primaire doelgroep en vraagt anderzijds om een nauwere samenwerking met de gemeente en zorg- en welzijnsinstellingen. We ontwikkelen nu een nieuwe portefeuillestrategie. Alle noodzakelijke wijzigingen naar aanleiding van de nieuwe ontwikkelingen leggen we nog in 2015 vast in een addendum bij ons ondernemingsplan, dat we zullen publiceren op onze website.

De veranderende maatschappelijke ontwikkelingen en de regelgeving op het gebied van het arbeidsrecht hebben ook een belangrijke invloed op onze organisatie en medewerkers. Bijvoorbeeld op de duurzame inzetbaarheid van medewerkers; daarbij gaat het om vitaliteit, werkvermogen, mobiliteit en de loopbaanontwikkeling van onze medewerkers. Dit is een belangrijk thema in de komende jaren, waar we nog veel gericht op in zullen zetten.

VII. Onze ambities voor de toekomst

Ons ondernemingsplan 2013-2017 wordt gekenmerkt door veel en hoge ambities. Zoals hiervoor uiteengezet moeten we die ambities door nieuwe ontwikkelingen nu in 2015 tegen het licht houden en naar verwachting op een aantal punten naar beneden bijstellen. Er zijn echter ook ambities die we met des te meer kracht zullen voortzetten. Daarbij gaat het bijvoorbeeld om:

- Het verhogen van de klanttevredenheid en het bevorderen van een duidelijk positieve klantbeleving met ons Organisatieontwikkelplan. We werken in co-creatie samen met onze huurders en bewoners om zaken tot stand te brengen. De organisatieontwikkelprojecten, waaronder een aantal ondersteunende ICT-projecten, zijn volop in uitvoering en worden geïmplementeerd. We besteden hierbij heel veel aandacht aan het meenemen van onze medewerkers door frequente personeelsbijeenkomsten en met persoonlijke ontwikkelingsplannen.
- Het continu meten van onze klantgerichtheid en de klanttevredenheid in plaats van periodieke tevredenheidsonderzoeken.
- Het meten van de medewerkerstevredenheid en het rendement met een alternatief instrument voor het KWH-label Goed Werkgeverschap.

VIII. Vertrouwen in de toekomst

Wij hebben er vertrouwen in dat de Woningstichting in de toekomst een zeer belangrijke rol blijft spelen in de Wageningse volkshuisvesting; wij zijn een factor van betekenis. Wij zullen daarbij onze kerntaak - het huisvesten van de primaire doelgroep - centraal blijven stellen. Dit is immers onze eerste en belangrijkste opgave.

Wageningen, 3 september 2015

ir. ing. Lex Janssen MRE
Directeur / Bestuurder