

Maatschappelijke visitatie Woningbeheer Born-Grevenbicht

Opdrachtgever: Woningbeheer Born-Grevenbicht

Rotterdam, 21 maart 2016



Maatschappelijke visitatie Woningbeheer Born-Grevenbicht

Visitatieperiode 2011-2014

Opdrachtgever: Woningbeheer Born-Grevenbicht

Wouter Vos
Hugo ter Heegde
Marieke Kalkman

Rotterdam, 21 maart 2016

Over Ecorys

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

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

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

ECORYS Nederland B.V.
Watermanweg 44
3067 GG Rotterdam

Postbus 4175
3006 AD Rotterdam
Nederland

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

W www.ecorys.nl

Inhoudsopgave

Voorwoord	5
Beoordeling Maatschappelijke prestaties	8
Recensie	8
Scorekaart	10
Samenvatting	11
1 Presteren naar Opgaven en Ambities	15
1.1 Inleiding	16
1.2 Opgaven	16
1.3 Prestaties in het licht van de opgaven	17
1.4 Ambities	21
1.5 Ambities in relatie tot de opgaven	23
1.6 Beoordeling	23
2 Presteren volgens Belanghebbenden	25
2.1 Inleiding	26
2.2 Betrokkenheid bij de maatschappelijke visitatie	26
2.3 Beoordeling	26
2.4 Boodschap	30
3 Presteren naar Vermogen	31
3.1 Inleiding	32
3.2 Financiële continuïteit	32
3.3 Doelmatigheid	34
3.4 Vermogensinzet	35
3.5 Beoordeling	36
4 Presteren ten aanzien van Governance	37
4.1 Inleiding	38
4.2 Besturing	38
4.3 Intern toezicht	41
4.4 Externe legitimering en verantwoording	45
4.5 Beoordeling	47
Bijlagen	49
Bijlage 1: Bestuurlijke reactie WBG	50
Bijlage 2: Geïnterviewde personen	52
Bijlage 3: Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaring	53
Bijlage 4: Curricula Vitae van de visitatoren	55
Bijlage 5: Bronnenlijst	59
Bijlage 6: Presteren naar Opgaven	60

Voorwoord

Het visitatiestelsel

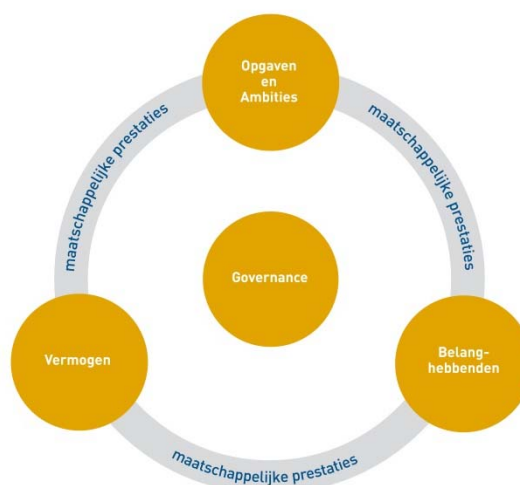
De maatschappelijke visitatie is een instrument voor horizontale verantwoording van de corporatie naar haar belanghebbenden over haar maatschappelijke prestaties. Een maatschappelijke visitatie wordt uitgevoerd volgens een vaste methodiek. Momenteel is dat Methodiek Maatschappelijke Visitatie versie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

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

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

De beoordeling van de prestaties vindt plaats binnen een aantal referentiekaders:

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



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

Indien een corporatie groter is dan 1.000 verhuurbare eenheden stelt de bestuurder aan het begin van de visitatie een Position Paper op waarin aangegeven wordt wie de corporatie is, waar ze voor staat, wat ze wil bereiken, waar ze nu staat en de mate van tevredenheid daarover. Voor corporaties kleiner dan 1.000 verhuurbare eenheden, zoals Woningbeheer Born-Grevenbicht (WBG), is het opstellen van een Position Paper optioneel. WBG heeft er voor gekozen geen Position Paper te schrijven, de onderdelen die normaal gesproken in een Position Paper zijn opgenomen, zijn in de interne interviews toegelicht.

Aanpak van Ecorys

WBG heeft Ecorys in 2014 opdracht gegeven voor het uitvoeren van een maatschappelijke visitatie. De maatschappelijke visitatie heeft plaatsgevonden over de periode 2011 tot en met 2014. De daadwerkelijke uitvoering van de visitatie heeft in de maanden augustus tot en met december 2015 plaatsgevonden.

Omdat de visitatie in de tweede helft van 2015 is gestart, is op bepaalde plekken een doorkijk gehanteerd naar het jaar 2015. De bevindingen die tijdens deze doorkijk naar voren zijn gekomen zijn echter niet meegenomen in de beoordeling. Het visitatieteam van Ecorys bestond uit Wouter Vos, Hugo ter Heegde, Marieke Kalkman. De aanpak van Ecorys kende de volgende stappen:

Maanden	8	9	10	11	12	02
Desk research						
Startbijeenkomst						
Interne interviews						
Belanghebbenden						
Concept rapport						
Interne bespreking						
Eindrapport						

De meetschaal

Bij het geven van rapportcijfers geldt voor Presteren naar Opgaven de onderstaande meetschaal conform de 5.0 versie van de methodiek. Kwalitatieve prestaties worden ook in het licht van deze schaal beoordeeld. De corporatie scoort een voldoende als de prestaties in belangrijke mate de opgaven evenaren.

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

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

Cijfer	Prestatie
10	Uitmundend
9	Zeer goed
8	Goed
7	Ruim voldoende
6	Voldoende
5	Onvoldoende
4	Ruim onvoldoende
3	Zeer onvoldoende
2	Slecht
1	Zeer slecht

Leeswijzer

Deel 1 omvat de beoordeling van de maatschappelijke prestaties in het kort:

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

Deel 2 bevat de daadwerkelijke rapportage van de maatschappelijke visitatie van WBG.

Deel 3 bevat de bijlagen bij het rapport:

1. Bestuurlijke reactie WBG;
2. Betrokken personen (intern en extern);
3. Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaring;
4. Cv's van de visitatoren;
5. Bronnenlijst;
6. Uitwerking Presteren naar Opgaven en Ambities.

Tot slot

De leden van het visitatieteam van Ecorys danken allen die in de afgelopen maanden een bijdrage hebben geleverd aan de totstandkoming van deze maatschappelijke visitatie.

Beoordeling Maatschappelijke prestaties

Recensie

In de afgelopen periode heeft WBG een belangrijke ontwikkeling doorgemaakt. Van een redelijk conservatieve, klassieke corporatie, naar een moderne corporatie die past bij deze tijd. De drie-laagse structuur is eind 2014 ingeruild voor een twee-laagse structuur. Dit heeft de slagkracht van de organisatie sterk verbeterd. WBG heeft altijd al zijn werk netjes gedaan, maar in de afgelopen jaren is hier meer structuur in aangebracht. De organisatie wordt professioneler, zowel intern, als naar buiten toe. De beleidscyclus is in de afgelopen jaren sterk verbeterd. De monitoringssystemen geven steeds meer mogelijkheden om te sturen op actuele ontwikkelingen.

Ondanks het feit dat WBG maar een kleine corporatie is, weet ze zich te profileren als een nette, strakke corporatie, die bereid is om haar deel van de opgave op te pakken. Deze opgave bevindt zich vooral in een aantal kleine kernen in de Westelijke Mijnstreek in Limburg. WBG maakt zich hard voor de leefbaarheid in deze kernen en is bereid om hier haar nek voor uit te steken. In de afgelopen visitatieperiode heeft WBG laten zien dat ze bereid is om tot investeringen te komen. Ze heeft zichzelf op een aantal thema's overtroffen. Met name op gebied van leefbaarheid heeft WBG mooie prestaties geleverd. Daarnaast verdient het wifi-project dat samen met Zuyderland (voorheen Orbis) is opgepakt een compliment. De corporatie heeft laten zien hiermee een innovatief project tot een goed einde te kunnen brengen, waarbij de effecten voor de bewoners groot zijn. Het project heeft een grote uitstraling. Daar kan WBG trots op zijn.

De lokale verankering was en is sterk. In het verleden misschien wel een beetje te sterk. Met de huidige organisatiestructuur is WBG in staat om aan de opgave te voldoen, vanuit een professionele en goed georganiseerde structuur. De lijnen zijn kort. WBG laat zich nadrukkelijk zien in de gemeenschap en zoekt het contact met de buitenwereld nadrukkelijk op. Belanghebbenden zijn dan ook allen erg tevreden over de relatie met WBG. Daarnaast is men ook erg tevreden over de geleverde prestaties. Dit tekent ook de wijze waarop WBG zich aan de buitenwereld presenteert.

In het contact met de buitenwereld stelt WBG zich bescheiden op. WBG weet wat het kan en wil, maar blaast niet hoog van de toren. Evenzo wil ze soms zo graag dat er wat meer hooi op de vork genomen wordt. Als het dan door omstandigheden (zoals het economisch klimaat of wet- en regelgeving) even tegenzit is het lastig om de hooggespannen verwachtingen waar te maken. Hier wreekt zich ook een beetje de omvang van de corporatie. Desalniettemin is men prima in staat om aan de lokale opgave te voldoen en een waardevolle bijdrage te leveren, passend bij haar omvang. Daarbij zoekt WBG actief naar verbanden en samenwerkingspartners om de slagkracht te vergroten zonder in te leveren aan flexibiliteit.

Een aangename karaktertrek van WBG is voorts de open houding en de wil om te leren. Te leren van de eigen ervaring, maar vooral ook van anderen. Men treedt de wereld met open ogen tegemoet en vindt op verschillende plekken elementen die de eigen organisatie een impuls kunnen geven. WBG verstaat de kunst van het luisteren, niet alleen naar professionele partners, maar vooral ook naar de huurders. Dit is een groot goed. De relatie met de omgeving is dan ook erg goed en aangenaam. Er zijn warme verbanden en WBG is een vriend van iedereen. Het is moeilijk om een hekel te hebben aan WBG. Evenzo kan

hierdoor de indruk ontstaan dat WBG bereid is om veel mee te bewegen en mee te buigen. Hiermee heeft de corporatie soms niet echt een uitgesproken profiel. We denken dat het goed is als WBG haar visie nadrukkelijker centraal stelt in overleg met anderen omtrent nieuwe initiatieven en projecten. Dan kan de impact waarschijnlijk nog groter zijn in het werkgebied.

Verbeterpunten

De visitatiecommissie ziet de volgende verbetermogelijkheden:

- Zet de laatste stappen in het volmaken van de beleidscyclus
- Heb hierbij nog eens goed aandacht voor het volgen van de klanttevredenheid waarbij we aanraden om te zoeken naar manieren om te meten wat je eigenlijk wil weten
- Zoek scherpte in je visie en zet deze helder neer in de samenwerkingen met belanghebbenden
- Blijf zoeken naar mogelijkheden om de slagkracht te vergroten met aandacht voor de toekomst
- Breng de ambitie ten aanzien van verkoop van woningen in lijn met de feitelijke resultaten en de opgave in het werkgebied.

Eerdere visitatie

In april 2011 heeft WBG te Born opdracht gegeven om een maatschappelijke visitatie uit te laten voeren. Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 4.0-versie van Maatschappelijke visitatie woningcorporaties voor kleine corporaties. De visitatie heeft de jaren 2007 tot en met 2010 in beschouwing genomen. WBG heeft de verschillende opmerkingen uit de vorige visitatie nadrukkelijk gebruikt om een aantal aanpassingen te doen. Zo zien we dat de aanbevelingen met betrekking tot het intern toezicht en de financiële deskundigheid in de raad meegespeeld heeft en dat er een transitie is gemaakt van een drie- naar tweelaagse organisatiestructuur. De huidige inrichting geeft veel meer ruimte voor open en transparant toezicht. Waar in eerdere jaren de onderlinge verbondenheid tussen bestuur en toezicht relatief groot was en de directeur beperkt ruimte had om te acteren, zien we nu een duidelijke, scherpe rolverdeling tussen raad en directeur-bestuurder die past bij deze tijd. De benodigde inhoudelijke competenties zijn vertegenwoordigd in de raad, waarmee ook de raad een belangrijke ontwikkeling heeft doorgemaakt. In de huidige samenstelling vindt de raad een evenwicht tussen toezicht, klankborden en werkgeverschap.

Scorekaart

Perspectief	1	2	3	4	5	6	Cijfer	Gewicht	Eindcijfer
<i>Presteren naar Opgaven en Ambities</i>									
Prestaties in het licht van de opgaven	7,5	7,0	7,3	6,8	8,0		7,3	75%	7,2
Ambities in relatie tot de opgaven							7,0	25%	
<i>Presteren volgens Belanghebbenden</i>									
Prestaties	7,5	7,8	8,0	7,5	8,0		7,8	50%	8,0
Relatie en communicatie							8,2	25%	
Invloed op beleid							8,2	25%	
<i>Presteren naar Vermogen</i>									
Financiële continuïteit							7,0	30%	7,0
Doelmatigheid							7,0	30%	
Vermogensinzet							7,0	40%	
<i>Presteren ten aanzien van governance</i>									
Besturing	Plan						7,5	33%	7,2
	Check						7,0		
	Act						7,0		
Intern toezicht	Functioneren Raad						6,3	33%	
	Toetsingskader						7,0		
	Governancecode						7,0		
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie						8,0	33%	
	Openbare verantwoording						7,0		

Samenvatting

Profielschets

Werkgebied

Woningbeheer Born Grevenbicht is ontstaan uit een fusie tussen de woningvereniging Born en de woningvereniging Grevenbicht in 1994. In 1995 is de rechtsvorm van een woningvereniging omgezet naar een stichting.

De corporatie is nog altijd werkzaam in de kernen Born, Grevenbicht, Buchten en Holtum, die allemaal onder de gemeente Sittard-Geleen vallen. In Born is het grootste deel van het bezit gevestigd (60%), daarna volgt Buchten (20%), Grevenbicht (13%) en Holtum (6%).

WBG is door het CFV op basis van onder andere waarde vastgoed, bedrijfsvoering, financiële positie en perspectief geclassificeerd als een corporatie met een gemiddeld profiel.

Woningbezit

WBG heeft een bezit van 855 huurwoningen, 10 onzelfstandige wooneenheden en nog eens 35 garages.

Het woningbezit bestaat voor een groot deel uit eengezinswoningen en meergezinsetagebouw met lift. De corporatie heeft geen hoogbouw in portefeuille. Doordat het percentage meergezinsetagebouw zonder lift beperkt is, is ruim een derde van de woningen 'toegankelijk, ook wel nultredenwoningen genoemd.

Tabel 4 Woningbezit

Type woningen	WBG	Landelijk
Eengezinswoningen	63,6	42,1
Meergezinsetagebouw zonder lift t/m 4 lagen	7,1	25,7
Meergezinsetagebouw met lift	28,2	14,6
Hoogbouw	0,0	11,2
Onzelfstandige overige wooneenheden	1,2	6,1
Totaal	100,0%	100,0%

Bron: CiP (2014), WBG, Aedes.

Voor wat betreft de bouwperiode is opvallend dat WBG relatief weinig woningen uit de periode voor 1960 heeft. Ongeveer de helft van het bezit komt uit de periode tussen 1970 en 1990. Ook in de periode tussen 1990 en 2009 heeft de corporatie relatief veel nieuwbouw gepleegd. Na 2010 heeft de nieuwbouwproductie het nieuwbouwwolume van de referentiegroep of het landelijk gemiddeld echter niet meer gehaald.

De gemiddelde huurprijs per wooneenheid ligt met €461 lager dan bij de referentiegroep en het landelijk gemiddelde (respectievelijk €479 en €467). Het percentage maximaal toegestane huur ligt voor DAEB-woningen met 63,3% ook lager dan in de benchmark (65,9% en 68,6%). De corporatie heeft geen niet-DAEB-woning in het bezit. Omdat het gemiddeld aantal woningwaarderingpunten (152) hoger ligt dan bij de referentiegroep en het landelijke gemiddelde, kan gesteld worden dat de woningen van WBG een relatief gunstige prijs-kwaliteitverhouding hebben.

Globale governancestructuur

Organisatie

Gedurende de gehele visitatieperiode (2011 tot en met 2014) kende WBG een drielagen bestuursmodel. Dit model bestond uit een Raad van Commissarissen (3 personen), Raad van Bestuur (4 personen) en directeur (1 persoon). De werkorganisatie bestond ultimo 2014 uit 8 personen (6,88fte waaronder directeur). Sinds 14 juni 2010 is de heer Sluijsmans de directeur. De Raad van Commissarissen vormde het intern toezichthoudende orgaan binnen de corporatie. De Raad van Bestuur was belast met het besturen van de woningcorporatie binnen de kaders en richtlijnen die door de Raad van Commissarissen zijn gesteld.

Ultimo 2014 is WBG overgegaan van het drielagenmodel naar een tweelagen bestuursmodel, bestaande uit één directeur-bestuurder en een Raad van Toezicht met vijf leden. De Raad van Bestuur is daarmee komen te vervallen. Qua personele bezetting betekent dit dat er afscheid is genomen van twee bestuurders en een commissaris. De heer Sluijsmans, die ten tijde van het drielagenmodel directeur was, heeft zijn werkzaamheden als directeur-bestuurder doorgezet. Uit de Raad van Bestuur zijn de heren Bours en Erens doorgeschoven naar de Raad van Toezicht (het toezichtsorgaan heette ten tijde van het drielagenmodel Raad van Commissarissen). De heren Heijmans en Damen hebben vanuit de Raad van Commissarissen in de Raad van Toezicht plaatsgenomen. De Raad van Toezicht is gecomplementeerd door een nieuw aangeworven lid. In paragraaf 4.3.3 wordt inhoudelijk ingegaan op de vorming van de Raad van Toezicht in relatie tot de bepalingen uit de Governancecode.

In dit visitatierapport beoordelen wij alleen de gebeurtenissen tussen 2011 en 2014. De overgang naar de huidige organisatiestructuur wordt daarom ter kennisgeving aangenomen. Doordat de directeur-bestuurder ten tijde van de gehele visitatieperiode de functie als directeur heeft vervuld en twee leden van de Raad van Bestuur zijn doorgeschoven naar de Raad van Toezicht, hebben wij de benodigde informatie over de periode 2011 tot en met 2014 tijdens de interne interviews met de directeur-bestuurder en de Raad van Toezicht op kunnen halen.

Figuur 1 Organogram WBG ten tijde van de visitatieperiode



Bron: WBG.

Verbindingen

De WBG heeft gedurende de gehele visitatieperiode geen verbindingen met andere rechtspersonen of vennootschappen gehad.

Beoordeling

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

Tabel 2 Beoordeling

Perspectief	Prestatie	Eindcijfer
Presteren naar Opgaven en Ambities	ruim voldoende	7,2
Presteren volgens Belanghebbenden	goed	8,0
Presteren naar Vermogen	ruim voldoende	7,0
Presteren ten aanzien van Governance	ruim voldoende	7,2

Presteren naar Opgaven en Ambities

7,2

WBG scoort ten aanzien van Presteren naar Opgaven en Ambities een ruime voldoende op de meetschaal van de visitatiemethodiek. Prestatieafspraken zijn jaarlijks gemaakt met de gemeente Sittard-Geleen. Met de gemeente vindt regelmatig bestuurlijk en ambtelijke overleg plaats.

Op drie van de vijf prestatievelden worden de prestaties in het licht van de opgaven beoordeeld met een ruime voldoende. Op de prestatievelden huisvesten van de primaire doelgroep en de kwaliteit van wijken en buurten zijn de prestaties zelfs beoordeeld als goed. De ambities die WBG heeft opgesteld voor het eigen maatschappelijke presteren en de doelstellingen die daarvan de uitwerking zijn, zijn passend bij de externe opgaven. Dit is mede het resultaat van de verkenning die WBG heeft uitgevoerd van de ontwikkelingen in het speelveld waarin WBG opereert.

Presteren volgens Belanghebbenden

8,0

De maatschappelijke prestaties van WBG worden door de belanghebbenden (gemeente Sittard-Geleen, huurdersvereniging en zorgpartner Zuyderland) met een 8,0 beoordeeld. Uit dit cijfer spreekt veel waardering van de belanghebbenden voor de prestaties van de corporatie. De huurders geven zelfs geen cijfer lager dan een 8.

Presteren naar Vermogen

7,0

Op het gebied van Presteren naar Vermogen wordt WBG beoordeeld met een 7,0. De corporatie is financieel gezond, voldoet aan alle gestelde normstellingen van de externe toezichthouders en hanteert op een actieve manier vermogensbeleid. Ook heeft de corporatie een doelmatige en sobere bedrijfsvoering in vergelijking met andere corporaties. Wel dient de opmerking geplaatst te worden dat de beperkte omvang van de organisatie en woningportefeuille resulteert in een beperkte financiële slagkracht. De corporatie is zich hiervan bewust en zoekt naar samenwerkingsverbanden om alsnog de gewenste doelen te behalen.

Presteren ten aanzien van Governance

7,2

WBG is gedurende de gehele visitatieperiode bestuurd volgens een drielagen model. In het laatste jaar van de visitatieperiode is veel energie gestoken in het omvormen van het bestuursmodel naar een twee-lagen structuur. Deze overgang is geëffectueerd per 1 januari 2015. Een traject dat erg goed is verlopen.

Daarnaast heeft eerder in de visitatieperiode (2012) een vernieuwing in de Raad van Bestuur en Raad van Commissarissen plaatsgevonden. De nieuwe lichte heeft een frisse

wind door WBG doen laten waaien, waarna bijvoorbeeld de overgang naar het 2 lagen model in gang is gezet.

De Plan-Check-Act-cyclus is goed vormgegeven. Doelen zijn SMART geformuleerd in jaarplannen. De documenten ten behoeve van monitoring volstaan, maar een duidelijke koppeling met de Plan documentatie ontbreekt.

Gedurende de gehele visitatieperiode heeft de corporatie voldaan aan de beginselen die zijn vastgelegd in de Governancecode en Overlegwet. De corporatie is zich zeer bewust van haar omgeving en de belanghebbenden waarmee zij van doen heeft. Zij heeft dan ook veel tijd en energie gestoken in de externe legitimatie van haar doen en laten. Het bovenstaande leidt tot een ruime voldoende op het onderdeel Governance.

1 Presteren naar Opgaven en Ambities



1.1 Inleiding

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

1.2 Opgaven

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

1.2.1 Provinciale en regionale opgaven

Provincie Limburg

Binnen de provincie Limburg staan, getuige de *Provinciale Woonvisie 2011*, de volgende kwalitatieve doelen voorop:

- Stimuleren van herstructurering en transformatie van de bestaande woningvoorraad, in combinatie met een forse kwaliteitsslag.
- Stimuleren van de omvang en diversiteit van de nieuwbouwproductie: brede keuzemogelijkheden voor de woonconsument, minder 'gemiddeld' aanbod en meer 'bijzonder' aanbod, innovatief en consument gestuurd, ruimte bieden voor bijzondere woonwensen.
- Zorgdragen voor kwetsbare groepen op de woningmarkt: goede mogelijkheden voor starters, door doorstroming en door bijzondere initiatieven, een gevarieerd aanbod voor ouderen, enzovoort.
- Duurzame ontwikkelingen in de bouw.
- Koop en huur als gelijkwaardige initiatieven naast elkaar, in meer prijsklassen en meer kwaliteiten.
- Inter- en euronale woningmarktontwikkelingen actief volgen en consequenties verbinden aan veranderende marktomstandigheden.

Westelijke Mijnstreek

De gemeenten in de Westelijke Mijnstreek, waaronder de gemeente Sittard-Geleen, hebben in 2011 de *Structuurvisie Wonen Westelijke Mijnstreek* vastgesteld. Daarin zijn keuzes gemaakt voor de korte en middellange termijn met als doel gericht te kunnen sturen op gewenste woonontwikkelingen. Belangrijkste uitkomsten zijn:

- De regio wil ruimte bieden aan ontwikkelingen die bijdragen aan een goed woon- en leefklimaat en ongewenste ontwikkelingen tegenhouden.
- Centraal onderdeel vormt een gebiedsgerichte (integrale) aanpak.
- Jaarlijks herijken de regiogemeenten de planvoorraad.

Overleg in dit verband vindt plaats in stuurgroep en projectgroep woonmilieuvisie Westelijke Mijnstreek en de woontafel Westelijke Mijnstreek.

1.2.2 Lokale opgaven

Gemeente Sittard-Geleen

De gemeente Sittard-Geleen en WBG maken jaarlijks prestatieafspraken. Dit zijn uitwerkingen van de meerjaren-prestatieafspraken die de gemeente met alle in de gemeente werkzame corporaties heeft gemaakt voor de periode 2011-2015. De *Structuurvisie Wonen Westelijke Mijnstreek* vormt hiervoor de basis.

De lokale samenwerking tussen de gemeente en WBG krijgt vorm middels structureel ambtelijk overleg, zowel op beleidsmatig als op projectniveau. Ook vindt regelmatig bestuurlijk overleg plaats.

Overige samenwerkingsovereenkomsten

WBG heeft diverse samenwerkingsconvenanten met haar partners afgesloten. Zo is er het convenant Project Energieteams in de wijken, dat mede is ondertekend door de gemeente, de collega-corporaties en Essent. En er zijn een WMO-overeenkomst en een hennepconvenant. In 2014 is een samenwerkingsovereenkomst gesloten met Zuyderland, dat erop gericht is oudere bewoners langer zelfstandig en verantwoord te laten wonen, ook als er zorg nodig is.

Eerder in dit rapport is al de samenwerking met de corporaties die zijn aangesloten in het Domaas-verband aangehaald. Samenwerkingsverbanden zijn ook met het Samenwerkingsverband Woningcorporaties Westelijke Mijnstreek (SWWM) en Platform Limburgse Woningcorporaties.

1.3 Prestaties in het licht van de opgaven

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

Tabel 1.1 Presteren naar Opgaven

Prestatieveld	Beoordeling	Gem. cijfer
Huisvesten van de primaire doelgroep	7,5	7,3
Huisvesten van bijzondere doelgroepen	7,0	
Kwaliteit van woningen en woningbeheer	7,3	
(Des)investeren in vastgoed	6,8	
Kwaliteit van wijken en buurten	8,0	

1.3.1 Huisvesting van de primaire doelgroep

7,5 WBG bezit in de gemeente Sittard-Geleen 855 huurwoningen (CiP 2014). Eind 2014 bestaat het woningbezit voor 7% uit goedkope huurwoningen (huurklasse t/m € 389,05) en voor 85% uit betaalbare woningen (huurklasse t/m € 596,75). WBG verhuurt geen woningen boven de huurliberalisatiegrens (€ 699,48).

Met ingang van 2011 is de in Europees verband gestelde eis van kracht, dat corporaties 90% van de vrijkomende woningen moeten toewijzen aan huishoudens met een inkomen tot € 34.678,- (prijsspeil 1-1-2014). WBG voldoet hieraan.

Samen met de collega-corporaties die in de gemeente werkzaam zijn, moet een bijdrage worden geleverd aan het behalen van de gemeentelijke taakstelling met betrekking tot de huisvesting van statushouders. Niet alle jaren ligt er op dit punt voor WBG een opgave, waar dat wel het geval is wordt deze niet altijd gehaald, omdat de aangeboden woningen door statushouders worden geweigerd. Als belangrijkste argumenten worden de bereikbaarheid van Born en Grevenbicht genoemd en de beperkte voorzieningen in de kernen. Dit heeft dus niet te maken met de kwaliteit van de woningen.

Het huurbeleid van WBG is onderdeel van het strategisch voorraadbeleid. Uitgangspunten zijn dat de kernvoorraad betaalbaar blijft en dat voor woningen met dezelfde kwaliteit dezelfde huurprijs moet gelden. De basis voor deze kwaliteit ligt verankerd in het woningwaarderingstelsel (WWS). Op basis hiervan is in het strategisch voorraadbeleid per complex de streefhuur bepaald, als percentage van de maximaal redelijke huurprijs. WBG streeft naar een gemiddelde streefhuur van 70% van de maximaal redelijke huurprijs. Gedurende de visitatieperiode legt WBG de door de overheid jaarlijks bepaalde huurverhoging op. Van de mogelijkheid om inkomensafhankelijke huurverhogingen op te leggen maakt WBG geen gebruik.

Beoordeling

In alle vier de jaren van de visitatie is de 90%-eis rond woningtoewijzing van kracht. WBG voldoet hieraan. WBG werkt mee aan de met de gemeente gemaakte afspraak over statushouders, zij het dat de statushouders de aangewezen woningen in voorkomende gevallen niet accepteerden. Dit is evenwel niet aan WBG te wijten. Als het gaat om woningtoewijzing levert WBG daarom prestaties die gelijk zijn aan de opgaven en scoort de corporatie op dit punt een 7,0.

Met het afzien van inkomensafhankelijke huurverhogingen, een betaalbare kernvoorraad die 98% van het bezit vormt en een gemiddelde huur die onder het eigen streefhuurpercentage ligt, levert WBG op het terrein van kernvoorraad- en huurbeleid een prestatie die de (eigen) opgaven overtreft, waarmee een 8,0 wordt gescoord.

Het samengestelde cijfer voor het huisvesten van de primaire doelgroep is een 7,5.

1.3.2 Huisvesting van bijzondere doelgroepen

7,0

WBG heeft in het Convenant Veiligheidshuis en Woon-zorgoverleg bijzondere doelgroepen benoemd. De rapportage ten aanzien van prestaties die WBG heeft geleverd blijven in het jaarverslag echter beperkt. Er wordt bijvoorbeeld niet gerapporteerd over veelplegers, daders van huiselijk geweld of risicojeugd. Desalniettemin wordt er zowel in de afspraken met de gemeente als met de prestaties die geleverd worden, aandacht geschonken aan senioren.

In de prestatieafspraken van 2011 en 2012 vraagt de gemeente om bijdragen aan projecten die gericht zijn op doelgroepen, niet alleen door middel van nieuwbouw maar ook haalbaarheidsonderzoek naar en uitvoering van plaatsing liftinstallaties bij een aantal woningen en (complex)gebouwen.

In de twee jaar daarna wordt met de gemeente overeengekomen vervangende nieuwbouw levensloopgeschikt te bouwen, bij de huisvesting van senioren te werken aan een optimale infrastructuur rond de levering van de gewenste zorg en hulp en het bestaand bezit door te lichten op het aspect zorg en de maatregelen die daaraan zijn verbonden.

Met nieuwbouw voor senioren, WMO-aanpassingen in het bestaand bezit en de samenwerkingsovereenkomst met zorginstelling Zuyderland voldoet WBG aan de prestatieafspraken met de gemeente als het gaat om de huisvesting van bijzondere doelgroepen.

Beoordeling

De corporatie voert de met de gemeente gemaakte afspraken over de huisvesting van senioren naar behoren uit, en scoort daarom op dit punt een 7,0: de prestaties zijn gelijk aan de opgaven.

1.3.3 Kwaliteit van woningen en woningbeheer

7,3

Met de gemeente Sittard-Geleen heeft WBG afgesproken de kwaliteit van de woningen in stand te houden door het uitvoeren van planmatig onderhoud conform de eigen begroting. Aan deze afspraak, die voor alle jaren van de visitatieperiode geldt, wordt door WBG voldaan. De uitgaven voor planmatig onderhoud liggen tussen bijna €7 miljoen en ruim €11 miljoen. De laagste uitgaven horen bij 2014. Deze afname is onder meer het gevolg van de omschakeling naar vraaggestuurd onderhoud in 2013. Het niet-planmatig onderhoud valt uiteen in klachtenonderhoud en mutatieonderhoud.

Met betrekking tot de kwaliteit van de dienstverlening zijn met de gemeente geen afspraken gemaakt. De corporatie heeft er in het eigen Ondernemingsplan wel doelstellingen voor opgenomen. In het Ondernemingsplan 2010-2015 stelt WBG zich ten doel klanten snel en zorgvuldig te helpen, duidelijk en betrouwbaar te zijn en afspraken na te komen. In het volgende Ondernemingsplan wordt als doelstelling opgenomen kwaliteitsbeleid te formuleren, met als onderdelen communicatie en informatie richting huurders. Als KPI's wordt een 7,0 voor klanttevredenheid over basiskwaliteit vastgesteld en een 7,5 voor de klanttevredenheid over de onderhouds-menukaart.

Gedurende de visitatieperiode meet WBG de klanttevredenheid door middel van exitonderzoeken en enquêtes over klachtenonderhoud, reparaties en renovaties. Om huurders ook op een andere en innovatieve vorm te betrekken bij de corporatie is een digitaal klantenpanel opgestart die vanaf 2015 van start gaat.

In de prestatieafspraken 2011 wordt opgenomen dat WBG in het kader van de onderhoudsbegroting beleid met betrekking tot duurzaamheid zal uitwerken. Het jaar daarop legt WBG zich vast op het realiseren van de eigen energiedoelstellingen, zoals vergroenen, energie-index verbeteren, besparing op gas en elektra en een reductie van CO₂-uitstoot. Voor 2013 en 2014 wordt overeengekomen dat WBG energiebesparende maatregelen realiseert op basis van het eigen energiebeleid en de meerjaren-onderhoudsbegroting.

In 2011 formuleert de corporatie een energie- en duurzaamheidsbeleid, waarin onder meer rekening wordt gehouden met de afspraken zoals die zijn vastgelegd in het landelijk energieconvenant voor de corporatiesector. WBG investeert alle jaren in energiebesparende maatregelen, wat in 2014 resulteert in een groen label voor 77% van de woningen, een gemiddeld C-label voor het gehele bezit (een doelstelling die voor 2015 pas in de boeken staat!) en een energie-index van 1,47.

Beoordeling

Met de inspanningen die WBG levert op het gebied van onderhoud, doet de corporatie wat er met de gemeente is afgesproken. Hiermee scoort de corporatie een 7,0.

De prestaties rond de kwaliteit van de dienstverlening zijn gelijk aan de eigen opgaven en daarom scoort WBG hier een 7,0. De prestaties op het terrein van energie en duurzaamheid overtreffen de afspraken die met de gemeente zijn gemaakt. Dit betekent een score van 8,0.

Het samengestelde cijfer voor Kwaliteit van woningen en woningbeheer is een 7,3.

1.3.4 (Des)investeringen in vastgoed

6,8

Als het gaat om nieuwbouw vraagt de gemeente in 2011 en 2012 concrete bijdragen van WBG, meer in het bijzonder de realisatie (2011) en oplevering (2012) van negen seniorenappartementen in Buchten. Deze afspraak wordt door WBG nagekomen. In 2013 vraagt de gemeente de start van de bouw van veertien extra appartementen en een gemeenschappelijke ruimte bij een seniorencomplex in Born en de voorbereiding van negen seniorenappartementen in Grevenbicht. Het project in Born moet in 2014 worden opgeleverd, maar WBG doet dit al in 2013. In de jaarverslagen vanaf 2013 geeft WBG aan dat dit voorlopig het laatste nieuwbouwproject van de corporatie zal zijn, omdat de consequenties van het overheidsbeleid tot een andere inzet van de financiële middelen noopt.

Met betrekking tot sloop en herstructurering vraagt de gemeente WBG in 2011 de noodzaak hiervan in kaart te brengen in het concept-SVB en in 2012 om het SVB definitief te maken. WBG doet dit en constateert dat er die jaren geen aanleiding is voor sloop- en herstructureringsactiviteiten. In 2013 moet WBG, conform de prestatieafspraken, mogelijke herstructureringslocaties binnen het bestaand bezit verkennen en in 2014 wordt de verkenning van een concreet project in termen van programma, doelgroepen en financiën overeengekomen. In 2014 wordt door WBG daadwerkelijk de haalbaarheid onderzocht van de herontwikkeling van de locatie Graaf van Loonstraat/Tiendstraat in Born na 2015.

Vanaf 2012 is de realisatie van een integraal kind-Oudercentrum (IKC) in Grevenbicht-Obbicht op initiatief van WBG op de agenda gezet. WBG heeft samen met de WS Obbicht/Papenhoven en Stichting Kindante een uitgebreide haalbaarheidsstudie uitgevoerd. De resultaten van de studie zijn met de gemeente op ambtelijk en bestuurlijk niveau besproken. Uitkomst van deze bespreking is dat de gemeente de mogelijkheden en randvoorwaarden van een IKC samen met betrokken partijen nader wil uitwerken in een aantal scenario's, waarbij ook de samenvoeging en locatiebepaling van sportvoorzieningen in Grevenbicht en Obbicht in ogenschouw worden genomen. Uiteindelijk heeft een en ander geleid tot afspraken met de gemeente over vrijkomende schoollocaties en het verkennen van mogelijkheden voor herontwikkeling.

Vanuit het eigen verkoopprogramma/SVB mag WBG wat de gemeente betreft woningen verkopen, waarbij voor sommige jaren wel en voor sommige jaren geen aantallen worden vastgesteld. Waar dat wel het geval is, gaat WBG hier overheen. Dit was ook al tijdens de vorige visitatieperiode het geval.

De corporatie heeft tien jaar geleden een deel van de voorraad gelabeld voor de verkoop. Zij willen deze ingezette koers doorzetten en afronden. Als er in een bepaald jaar meer woningen worden verkocht vindt WBG dat geen probleem. In de nieuwe begroting is het aantal begrote woningen omhoog bijgesteld van twee naar vier woningen per jaar.

Beoordeling

De prestaties van WBG met betrekking tot nieuwbouw, sloop en verbetering bestaand woningbezit zijn gelijk aan de opgaven, zoals vastgelegd in de prestatieafspraken met de gemeente Sittard-Geleen. Op deze drie onderdelen scoort de corporatie daarmee een 7,0. De prestaties rond de realisatie van het IKC zijn gelijk aan de opgaven en leiden tot een 7,0.

WBG heeft in 2012 en 2014 meer woningen verkocht dan met de gemeente is overeengekomen. De afwijking ten opzichte van de afspraak leidt in de ogen van de commissie toe een prestatie die de opgave in belangrijke mate evenaart en dus tot een 6,0.

Het samengestelde cijfer voor (Des)investeren in vastgoed is een 6,8.

1.3.5 *Kwaliteit van wijken en buurten*

8,0

De prestatieafspraken met de gemeente Sittard-Geleen over leefbaarheid zijn in de jaren 2011 en 2012 vrij concreet, in die zin dat een aantal op te pakken projecten met naam en toenaam worden opgenomen. Vanaf 2013 zijn de afspraken meer abstract van aard. Voor alle jaren van de visitatieperiode geldt dat de prestaties van WBG de afspraken overtreffen. Ze variëren van de inzet van het eigen leefbaarheidsfonds voor initiatieven van en voor bewoners, de totstandkoming van een hospice en de renovatie van een kerkje, tot het opknappen van achterpaden, inrichting en schoonmaak van gemeenschappelijke ruimtes en investeringen in het kader van het politiekeurmerk.

Beoordeling

Zoals gezegd overtreffen de prestaties van WBG de opgaven zoals die gedurende de gehele visitatieperiode met de gemeente zijn gemaakt. De corporatie presteert hiermee goed en scoort een 8,0.

1.4 *Ambities*

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

1.4.1 *Ondernemingsplan 2010-2015*

Gedurende de eerste twee jaar van de visitatieperiode is het ondernemingsplan 2010-2015 van kracht. Hierin wordt als missie opgenomen:

‘WBG biedt passende huisvesting aan mensen die hierin zelf niet of moeilijk kunnen voorzien.

Het bieden van passende huisvesting van WBG breed op: we willen dat onze klanten wonen in een woning en omgeving waar ze zich thuis voelen en waar het prettig wonen is.

WBG heeft een kleine maar doelgerichte organisatie die dicht bij haar klanten staat en die haar marktgebied goed kent en daardoor klantgericht denkt en bovenal handelt.’

Na een schets van de verwachte ontwikkelingen op landelijk en regionaal niveau en de huidige en toekomstige positie van WBG worden voor de planperiode zes doelstellingen geformuleerd:

1. Het realiseren van nulredenseniorenwoningen in de kerkdorpen Born, Buchten, Holtem en Grevenbicht.
2. Aanpassen van de bestaande woningen aan de toekomstige wooneisen op het gebied van veiligheid, kwaliteit en energie.
3. Afstoten 'vertand' bezit eengezinswoningen.
4. Slopen van woningen die niet meer voldoen aan de hedendaagse eisen.
5. Investeren in en ondersteunen van activiteiten ten behoeve van woonomgeving c.q. leefbaarheid.
6. Aanbieden van secundaire woondiensten aan onze klanten.

Na een opsomming van de stakeholders, wordt een overzicht gegeven van de producten en diensten die de corporatie biedt. Vervolgens komen financiën en organisatie aan bod. Het Ondernemingsplan eindigt met alle doelstellingen en subdoelstellingen op een rij.

1.4.2 Ondernemingsplan 2013-2016

Het volgende Ondernemingsplan krijgt de titel *Thuisbasis@WBG2.0* mee. Het begint met een schets van de relevante ontwikkelingen in de omgeving, die wordt vertaald in een SWOT en de taakopvatting en positionering die er volgens WBG bij past. Een en ander leidt tot de missie:

'WBG is een maatschappelijk bedrijf dat met haar vastgoed een bijdrage levert aan de leefbaarheid van de dorpen waarin zij verankerd is.'

Ter ondersteuning van deze missie richt WBG zich op:

- een organisatie die financieel gezond is en blijft;
- als primaire verantwoordelijkheid het bieden van huisvesting aan de doelgroepen die op haar zijn aangewezen;
- het ondersteunen van inwoners en organisaties die bijdragen aan activiteiten die de leefbaarheid in de dorpen vergroten.

De corporatie doet dit vanuit de kernwaarden:

- klantgedreven;
- transparant;
- professioneel;
- betrouwbaar;
- maatwerk.

Deze kernwaarden worden door WBG het DNA van het bedrijf genoemd.

Aan het eind van het Ondernemingsplan worden doelstellingen geformuleerd die worden gegroepeerd rond de thema's beschikbaarheid goede, betaalbare woningen, samenwerken aan een prettige leefomgeving in de dorpen en een doelmatige bedrijfsvoering. De doelstellingen worden uitgezet in de tijd en gekoppeld aan KPI's.

1.5 Ambities in relatie tot de opgaven

7

De prestaties van WBG gedurende de visitatieperiode zijn voor het merendeel vergeleken met de prestatieafspraken die met de gemeente Sittard-Geleen gemaakt zijn en die elk jaar opnieuw worden vastgesteld. Alleen daar waar een prestatieveld van de visitatiemethode niet kan worden gekoppeld aan een prestatieafpraak, wordt teruggegrepen op de opgaven die de corporatie zichzelf gesteld heeft in de beide Ondernemingsplannen. Dit is het geval als het gaat om de kwaliteit van de dienstverlening.

Op basis van missie en visie komt WBG in beide ondernemingsplannen tot een aantal doelen. De doelen zijn onder meer uitgewerkt in aanvullende beleidsnotities. Zo zijn er notities over bijvoorbeeld het huurbeleid, het verkoopbeleid en het duurzaamheidsbeleid.

De eigen ambities van de corporatie zijn gebaseerd op een grondige analyse van de omgeving en, in het tweede Ondernemingsplan, van de eigen sterke en zwakke punten, kansen en bedreigingen.

Het overleg met de gemeente Sittard-Geleen vindt op regelmatige basis plaats en wordt door WBG als constructief ervaren.

Beoordeling

Aan de beide ondernemingsplannen is een schets van de ontwikkelingen in het speelveld van WBG vooraf gegaan. De corporatie heeft hiermee rekening gehouden bij het formuleren van haar doelstellingen. De doelstellingen bestrijken onder meer de thema's die ook aan de orde zijn in de prestatieafspraken met de gemeente Sittard-Geleen; ze zijn dan ook passend bij de externe opgaven. En de nadere uitwerking van de doelen sluiten, net als de doelen zelf, bovendien aan bij ontwikkelingen in de maatschappij. Indien nodig worden doelstellingen bijgesteld, bijvoorbeeld die met betrekking tot nieuwbouw. Deze bijstellingen worden in het jaarverslag verantwoord. De visitatiecommissie heeft hiervoor een pluspunt toegekend en beoordeelt de ambities in relatie tot de opgaven met een 7.

1.6 Beoordeling

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

Tabel 1.2 Presteren naar Opgaven en Ambities

Prestatieveld	Cijfer	Weging	Eindcijfer	
<i>Prestaties in het licht van de opgaven</i>				
Huisvesten van de primaire doelgroep	7,5	7,3	75%	7,2
Huisvesten van bijzondere doelgroepen	7,0			
Kwaliteit van woningen en woningbeheer	7,3			
(Des)investeren in vastgoed	6,8			
Kwaliteit van wijken en buurten	8,0			
<i>Ambities in relatie tot de opgaven</i>	7	25%		

2 Presteren volgens Belanghebbenden



2.1 Inleiding

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

2.2 Betrokkenheid bij de maatschappelijke visitatie

Op basis van methodiek 5.0 moeten zowel de huurders als de gemeenten afzonderlijk via een persoonlijk interview worden betrokken bij de maatschappelijke visitatie. Daarnaast moeten maatschappelijke partners worden betrokken. Voorgaande is gedaan in deze maatschappelijke visitatie. In bijlage 2 is opgenomen welke belanghebbenden op welke wijze zijn betrokken.

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

2.3 Beoordeling

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

2.3.1 Prestaties

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

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

De overige belanghebbende die voor deze visitatie is geconsulteerd is een vertegenwoordiger van zorgpartner Zuyderland. Deze persoon is voornamelijk vanuit ICT-focus betrokken geweest en heeft zodoende wel een beeld van de relatie en communicatie en beleidsbeïnvloeding, maar heeft geen zicht op de geleverde prestaties op de verschillende prestatievelden. De beoordeling van deze prestatievelden zijn daarom samengesteld uit twee beoordelingen (huurders en gemeente).

Tabel 2.1 Presteren volgens Belanghebbenden

Prestatieveld	Huurders	Gemeente	Overig	Eindcijfer
<i>Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie</i>				
Huisvesten van de primaire doelgroep	8	7	geen oordeel	7,5
Huisvesten van bijzondere doelgroepen	8	7,5	geen oordeel	7,8
Kwaliteit van woningen en woningbeheer	8	8	geen oordeel	8,0
(Des)investeren in vastgoed	9	6	geen oordeel	7,5
Kwaliteit van wijken en buurten	8	8	geen oordeel	8,0
<i>Tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie</i>				
Relatie en communicatie	8,5	8	8	8,2
<i>Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie</i>				
Invloed op beleid	8,5	8	8	8,2
Gemiddeld				8,0

Het algehele oordeel van de geïnterviewde belanghebbenden op het totaal van geleverde prestaties, relatie en communicatie en beleidsbeïnvloeding bedraagt een 8,0. Uit de cijfers blijkt de waardering die de belanghebbenden voor de geleverde prestaties hebben. Vooral de huurders -een van de belangrijkste belanghebbenden- zijn zeer tevreden over het presteren van de corporatie. De gemeente is iets kritischer, dat komt voornamelijk doordat zij van mening is dat de betaalbaarheid van de huurwoningen onder druk staat.

Huisvesten van de primaire doelgroep

7,5 De huurders geven op dit onderdeel aan dat WBG voldoende woningen in portefeuille heeft om woningzoekenden binnen een acceptabele tijd een woning aan te kunnen bieden. Daarnaast zorgt de corporatie ook voor (voldoende) betaalbare woningen.

De gemeente kijkt iets kritischer naar de geleverde prestaties met betrekking tot het huisvesten van de primaire doelgroep dan de huurders. De gemeente geeft aan dat de betaalbaarheid van het bezit onder druk staat.

WBG is vanwege de hoge kosten niet aangesloten bij het toewijzingssysteem 'Thuis in Limburg' dat door verschillende corporaties uit de regio wordt gehanteerd. Hoewel de gemeente aangeeft dat het wel de voorkeur heeft als WBG zich daar bij aansluit, werkt het eigen systeem (woningaanbod op de website van WBG) naar behoren volgens de gemeente.

Huisvesten van bijzondere doelgroepen

7,8 De corporatie heeft in de afgelopen vier jaar veel prestaties geleverd als het gaat om woningen geschikt te maken voor ouderen. Ervoor zorgen dat huurders langer in hun huurwoning kunnen blijven wonen is een belangrijk speerpunt van de corporatie. Dit heeft WBG onder andere gedaan door woningen levensloopbestendig te maken. Een ander noemenswaardige aanpak is het leveren van gratis wifi bij één complex waarbij de bewoners is geleerd hoe om te gaan met een tablet. Vanwege de positieve reacties wordt dit project in de toekomst uitgerold naar nog drie andere complexen. In dezelfde vier complexen zijn ook vier 'huiskamers' gerealiseerd die toegankelijk zijn voor de bewoners van het desbetreffende complex, maar ook voor mensen uit de omgeving. Deze gecombineerde aanpak heeft er toe geleid dat de bewoners zelfredzamer en minder eenzaam (zijn ge)worden. Ze kunnen namelijk fysiek bij elkaar komen, kunnen skypen met vrienden en familie, kunnen online zorg- en welzijnsdiensten raadplegen, et cetera. De

huurders en de zorgverlener Zuyderland (die het 'wifi-project' heeft uitgevoerd en zorg levert) hebben zeer veel waardering voor deze aanpak.

De gemeente noemt in dit verband ook de verantwoordelijkheid die WBG neemt voor het huisvesten van ouderen, gehandicapten, mensen die zorg nodig hebben, maar ook voor asielzoekers en woonwagenbewoners.

Kwaliteit van woningen en woningbeheer

8,0

De huurders geven aan dat het woningbezit "er goed bij staat". Het onderhoud aan de woningen is van hoge kwaliteit. Ook over de kwaliteit van de dienstverlening zijn de huurders zeer te spreken. "Als je belt wordt in veel gevallen nog dezelfde dag actie ondernomen". Ten slotte zijn de huurders ook van mening dat WBG zich inspant om de energetische- en duurzaamheidsprestaties van de woningen te verbeteren. Er zijn in de afgelopen vier jaar bijvoorbeeld zonnepanelen geïnstalleerd, waarbij de kosten niet worden doorberekend in de huurprijs maar de bewoners wel de baten hebben van een lagere energienota.

De corporatie heeft een adviesbureau ingehuurd om een deel van de huurwoningen te inventariseren en mogelijkheden tot energieverbetering in kaart te brengen. De huurdersvertegenwoordiging staat achter deze aanpak en zijn blij met het feit dat WBG de uitkomsten van de inventarisatie terug heeft gekoppeld.

(Des)investeren in vastgoed

7,5

In de afgelopen jaren heeft de corporatie weinig geïnvesteerd in nieuw vastgoed. De huurdersvertegenwoordiging vindt dat WBG wat dat betreft een zeer verstandig beleid volgt. Het heeft er volgens hen aan bijgedragen dat WBG een gezonde corporatie is, in tegenstelling tot vele andere corporaties in Nederland. Dit heeft geleid tot de beoordeling van een 9.

Desinvesteringen heeft WBG gepleegd in de vorm van het verkopen van woningen. De huurders hebben hier geen uitgesproken mening over. In het hoofdstuk Presteren naar Opgaven en Ambities is de verkoop van woningen al even aangehaald. De gemeente heeft hier gemengde gevoelens bij aangezien de kernvoorraad groter moet zijn dan in eerste instantie werd gedacht. Daarnaast heeft de gemeente het gevoel dat de verkoop niet op een strak beleid gebaseerd is. Er moet worden nagedacht over de locaties waar woningen worden verkocht en welke woningen specifiek worden verkocht. Zodoende waardeert de gemeente de prestaties op dit veld met een 6.

Verder heeft de gemeente aangegeven dat WBG voorlopig geen nieuwbouw zal realiseren. De gemeente vindt dit jammer en waardeert de prestaties op dit veld derhalve met een 6.

Kwaliteit van wijken en buurten

8,0

De corporatie besteedt veel aandacht aan de leefbaarheid in de wijken en buurten alsook in wijk- en buurtbeheer. WBG initieert of ondersteunt dan ook vele verschillende activiteiten waarbij bewoners samen komen. De huurdersvertegenwoordiging noemt bijvoorbeeld een gezamenlijk ontbijt, een tuinenactie en het leefbaarheidsfonds. WBG staat altijd open voor nieuwe initiatieven zolang dit past binnen de (financiële) grenzen van de corporatie.

De gemeente erkent het beeld dat door de huurdersvertegenwoordiging is geschetst en stelt dat WBG zeer betrokken is bij de leefbaarheid in de kernen.

2.3.2 Relatie en communicatie

8,2

De relatie en communicatie tussen de gemeente en WBG is goed. De beperkte omvang van de corporatie maakt dat er korte communicatielijnen zijn. Indien nodig neemt de gemeente contact op. Dit gaat op een laagdrempelige manier. Naast de incidentele contactmomenten is er ook met regelmaat op ambtelijk en bestuurlijk vlak contact. Onder andere bij het maken van prestatieafspraken. Hoewel WBG een van de kleinere corporaties in de gemeente Sittard-Geleen draait WBG volop mee en is zij een volwaardige gesprekspartner.

De huurdersvereniging noemt in dit aspect ook de open en transparante manier van communiceren. De platte organisatie leidt ertoe dat de huurdersvertegenwoordiging precies weet wie zij moeten hebben indien zij met een vraag zit. Ook de directeur-bestuurder is direct aanspreekbaar. Huurders krijgen een eerlijke reactie; er wordt niet om de brei heen gedraaid en niets blijft in de organisatie hangen.

De huurdersvertegenwoordiging heeft ook bewondering voor de manier waarop gecommuniceerd wordt. Lastige zaken zoals een begroting of stukken met een juridisch karakter (Woningwet) wordt op een begrijpelijke manier uitgelegd. Zo is ook de overgang van de 3-lagen naar het 2-lagenbestuursmodel erg soepel verlopen. Het enige verschil dat de huurdersvertegenwoordiging heeft gemerkt is dat beslissingen sneller worden gemaakt.

Zorgpartner Zuyderland is ten slotte ook ronduit positief. Inzake het 'wifi-project' is er intensief contact geweest met de corporatie. Zuyderland heeft dit als zeer prettig en constructief ervaren. De assertieve houding van WBG maakte dat er niet wordt afgewacht met het oppakken van de telefoon maar actief wordt gecommuniceerd.

2.3.3 Invloed op beleid

8,2

Belanghebbenden geven allen aan dat WBG luistert naar wat zij te zeggen hebben en hier ook altijd iets mee doen. Hoewel het niet altijd mogelijk is om op de stoel van de bestuurder te zitten en er altijd verschillende standpunten zijn, wordt eerlijk aangegeven wat er met de input/feedback van de belanghebbenden is gedaan. De huurdersvereniging is dan ook van mening dat zij invloed hebben kunnen uitoefenen op het ondernemingsplan en beleid. De gemeente heeft in mindere mate invloed uit kunnen oefenen op het beleid, maar zegt dit niet erg te vinden aangezien de gemeente wel heeft kunnen sturen bij de prestatieafspraken en op projectniveau.

De zorgverlener Zuyderland haalt in dit verband voornamelijk de intentieverklaring aan die is aangegaan bij het 'wifi-project'. In de business case die gezamenlijk is opgesteld heeft WBG goed geluisterd naar de adviezen van Zuyderland. WBG heeft bij het opstellen van het plan een open instelling gehanteerd. Dat wil zeggen dat ze niet hebben gepretendeerd 'alwetend' te zijn, waardoor het beste uit de samenwerking kon worden gehaald.

2.4 Boodschap

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

2.4.1 Wat is op hoofdlijnen uw beeld van WBG?

Figuur 2.1 WBG in kernwoorden



2.4.2 Hebt u een boodschap voor WBG?

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

- Blijf kansen tot schaalvergroting bezien.
- Ga voor continuïteit op de lange termijn.
- Blijf de samenwerking zoeken.
- Zet het 'wifi-project' door en breidt het verder uit.
- Ga vooral niet fuseren.
- Breng balans in toewijzen van woningen en houd focus op lokale doelgroepen.

3 Presteren naar Vermogen



3.1 Inleiding

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

- Financiële continuïteit;
- Doelmatigheid;
- Vermogensinzet.

3.2 Financiële continuïteit

In deze paragraaf is een toelichting gegeven op de financiële continuïteit van WBG en de wijze waarop dit is gewaarborgd. Hierbij is gekeken of de corporatie voldoet aan de externe en algemene toezichtseisen voor vermogen en kasstromen en de mate waarin deze zijn geborgd in de organisatie. Hiervoor is gebruik gemaakt van verschillende bronnen zoals het Centraal Fonds Volkshuisvesting (CFV), Waarborgfonds Sociale Woning (WSW), documenten van de accountant, et cetera.

7

WBG voldoet gedurende de visitatieperiode aan de normstelling van de externe toezichthouders. Hiermee voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6. De corporatie hanteert tevens op een actieve wijze vermogensbeleid. Hiervoor is een pluspunt toegekend waardoor het eindcijfer voor financiële continuïteit uitkomt op een 7.

Continuïteit

In de jaren 2011 en 2012 heeft het CFV een continuïteitsoordeel gegeven inzake de financiële positie van WBG. In deze twee jaren heeft het CFV een A1-oordeel afgegeven en geen aanleiding gezien een nader financieel onderzoek in te stellen. Wel plaats het CFV in de brief van 2012 de kanttekening dat uit de verkoopcijfers blijkt dat WBG in de voorgaande jaren meerdere woningen heeft verkocht en dat uit de prestatieafspraken uit 2012 blijkt dat het totaal aantal te verkopen bestaande huurwoningen 112 stuks bedraagt. Omdat WBG vanaf 2012 slechts rekening houdt met de verkoop van één huurwoning, vraag het CFV om in de toekomstige prognoses de begroting gelijk te stellen met het verkoopbeleid.

Solvabiliteit

In de jaren 2011 en 2012 heeft het CFV ook een solvabiliteitsoordeel afgegeven. In beide jaren was het vermogen groter dan het voor de corporatie vastgestelde risicobedrag plus vermogensbeklemming, hetgeen tot het oordeel 'voldoende solvabel' heeft geleid.

Toezichtbrief

Met ingang van 2013 zijn er geen losstaande continuïteits- en solvabiliteitsoordelen meer. Vanaf 2013 zijn er integrale beoordelingen die zich richten op het kwalitatief en kwantitatief duiden van risico's en het plegen van interventies om risico's te voorkomen dan wel te verkleinen. Op basis van de door de corporatie ingediende prognosegegevens, dVi en andere informatie, heeft het CFV risicogericht onderzoek gedaan op een zestal toezichtterreinen die van invloed kunnen zijn op de financiële continuïteit van de corporatie. Het bij WBG uitgevoerde onderzoek geeft het CFV geen aanleiding tot opmerkingen of nader onderzoek.

Kredietwaardigheid

WBG is over de jaren 2011 tot en met 2014 als voldoende kredietwaardig dan wel als borgbaar beoordeeld door het WSW. Eind 2013 heeft het WSW een nieuw risico-beoordelingsmodel vastgesteld. Onderdeel van het nieuwe risicobeoordelingsmodel van WSW is de introductie van het borgingsplafond voor corporaties. Volgens de gegevens van het WSW biedt de vervalkalender van de leningportefeuille van het WSW niet de mogelijkheid om de portefeuille binnen de prognosejaren af te bouwen tot het niveau van het borgingsplafond. Het WSW verzoekt WBG daarom te onderzoeken of het mogelijk is de geborgde leningen op een economische verantwoorde wijze eerder af te lossen. Indien dit niet het geval is, accepteert het WSW het feit dat de geborgde leningportefeuille van WBG tijdelijk hoger zal zijn dan het vastgestelde borgingsplafond. Daarbij gaat het WSW er wel vanuit dat WBG de overtollige liquide middelen aanhoudt voor toekomstige borgbare bestedingsdoelen of voor toekomstige aflossingen op door het WSW geborgde leningen. Ook gaat het WSW ervan uit dat WBG geen nieuwe leningen aantrekt, ook niet voor de herfinanciering van bestaande leningen.

Interest Coverage Ratio

De ICR maakt inzichtelijk in hoeverre de rentelasten vanuit de operationele kasstromen kunnen worden voldaan. De WSW stelt als norm een ICR van 1,4. Uit de cijfers die het CFV en Corporatie Benchmark Centrum hebben gepubliceerd in Corporatie in Perspectief, blijkt dat de ICR in de periode 2011 – 2013 (gegevens over het jaar 2014 zijn nog niet beschikbaar) tussen de 1,98 en 2,3 lag. Op basis van de laatste prognose voor de periode 2014-2018 blijkt dat de ICR de aankomende jaren zal oplopen naar 2,69. Daarmee heeft de corporatie voldaan aan de norm.

Loan to value

De loan to value van WBG is vanaf 2011 (65%), met een kleine schommeling in 2013, gedaald naar 38% in 2014. Daarmee voldoet WBG ruim aan de norm van een maximaal percentage van 75% dat door het WSW is vastgesteld.

Debt Service Coverage Ratio

De Debt Service Coverage Ratio (DSCR) geeft aan of er voldoende operationele kasstromen worden gegenereerd voor rente en aflossing. Het WSW verwacht een minimale score van 1,0. Uit de cijfers van de accountant blijkt dat de WBG gedurende de jaren 2011 tot en met 2014 heeft voldaan aan deze norm. De ratio fluctueerde tussen de 1,3 en 2,7.

Behalve dat de corporatie aan alle externe en algemene toezichtskaders voldoet, hanteert de corporatie op een actieve manier vermogensbeleid. Hiervoor heeft de corporatie onder andere een treasury- en beleggingsstatuut opgesteld. In het treasurystatuut beschrijft de corporatie dat de belangrijkste doelstelling van het financiële beleid het waarborgen van de financiële continuïteit van de corporatie is. Daarbij heeft WBG de missie om op een duurzame manier de beschikbaarheid van financiële middelen tegen passende en aanvaardbare condities te waarborgen zodat WBG altijd kan voldoen aan haar financiële verplichtingen op zowel de korte als op de (middel)lange termijn. Gelet op de hiervoor genoemde financiële parameters die allemaal (ruim) aan de gestelde eisen voldoen, is de corporatie wat dit betreft geslaagd.

Naast het treasurystatuut heeft WBG in een apart document het risicomanagementbeleid vastgesteld. Hierin worden verschillende risico's in kaart gebracht, wordt het risico gewaardeerd en bezien hoe en met welke maatregelen de risico's beheerd kunnen worden. Ten slotte wordt per risico een 'eigenaar' aangewezen die de risico's dient te managen. Ook

in het treasury statuut zelf is een apart hoofdstuk gewijd aan verschillende risico's die de corporatie onderkent.

3.3 Doelmatigheid

De mate waarin WBG de geleverde prestaties op efficiënte wijze behaalt, weegt mee in het oordeel over Presteren naar Vermogen. Bij dit onderdeel wordt gekeken of de corporatie een gezonde, sobere en doelmatige bedrijfsvoering heeft en efficiënt omgaat met de beschikbare middelen.

7

WBG heeft een sobere en doelmatige bedrijfsvoering in vergelijking met vergelijkbare corporaties. Daarmee voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6. Daarnaast kent WBG een positieve afwijking op de benchmark-kengetallen, waarvoor een pluspunt is toegekend. Hiermee komt de eindbeoordeling voor doelmatigheid uit op een 7.

In de onderstaande tabel worden cijfers uit de publicatie Corporatie in Perspectief weergegeven. Daaruit komt naar voren dat WBG in het jaar 2013 lagere netto bedrijfslasten had dan de referentiecorporaties en het landelijk gemiddelde. Daarbij komt dat de bedrijfslasten in de periode 2011-2013 minder hard zijn gestegen dan bij collega-corporaties.

Ook op het onderdeel 'aantal verhuureenheden per fte' steekt WBG positief af tegen de corporaties uit de referentiegroep en het landelijk gemiddelde. De corporatie managet in verhouding namelijk meer verhuureenheden per fte dan andere corporaties.

Een negatieve afwijking ten opzichte van de benchmark is er op het onderdeel personeelskosten per fte. In de jaren voor 2013 bestonden dezelfde afwijkingen voor de genoemde onderdelen. Omdat de corporatie op drie van de vier onderdelen beter scoort dan andere corporaties kan er geconcludeerd worden dat de corporatie een sobere en doelmatige bedrijfsvoering heeft.

Tabel 3.1 Netto bedrijfslasten (2013) en ontwikkeling netto bedrijfslasten, (2011-2013)

	Corporatie	Referentie	Landelijk	Toename 2011-2013 in %		
				Corporatie	Referentie	Landelijk
Bedrijfslasten / vhe	1.294	1.377	1.366	0,8	6,8	16,2
Personeelskosten / fte	77.353	71.600	72.305			
Aantal vhe / fte	129	97	97			

Bron: CIP (2014), WBG, Aedes.

In het Ondernemingsplan 2013-2016 benoemt de corporatie dat zij in de toekomst meer wil samen werken met collega-corporaties om onder andere de bedrijfslasten te reduceren. Daarin wordt tevens genoemd dat de corporatie het bestuursmodel efficiënter wil inrichten (overgang van het drielagen bestuursmodel naar het tweelagen model).

Daarbij lezen we in een voorstel om de personeelsformatie van WBG structureel met 1 fte uit te breiden, er gekeken is naar de consequenties voor de personeelslasten en netto bedrijfslasten van WBG. In een memo is een de financiële en organisatorische onderbouwing van nut en noodzaak gegeven. De RvC geeft aan dat de toenemende bedrijfslasten nauwlettend en kritisch moet worden gevolgd, maar verwacht op basis van het bedrijfsresultaat en de financiële vooruitzichten geen problemen.

Uit het bovenstaande blijkt dat de corporatie sinds 2013 op een actieve wijze beleid hanteert en daarbij aansluit op de eigen financiële mogelijkheden. In de jaren voor 2013 zien we dit echter niet terug in de documentatie.

3.4 Vermogensinzet

In deze paragraaf wordt beoordeeld of en op basis waarvan WBG de inzet van het vermogen voor maatschappelijke prestaties verantwoordt. Daarbij is aandacht voor de inzet van het beschikbare vermogen, inclusief verantwoording en motivering, en het uitvoeren van evaluaties.



De corporatie kan de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties verantwoorden en motiveren. Daarmee voldoet WBG aan het ijkpunt voor een 6. Daarnaast hanteert WBG op een actieve wijze een eigen visie wat betreft vermogensinzet. Daarvoor krijgt de corporatie een pluspunt en komt de eindbeoordeling uit op een 7.

De corporatie heeft in de ondernemingsplannen verankerd hoe zij haar vermogen in wil zetten. Uit het Ondernemingsplan 2013-2016 blijkt bijvoorbeeld dat WBG inzet op de beschikbaarheid van goede en betaalbare woningen, investeert in leefbaarheid en woonomgeving en klantgerichte dienstverlening. Ook ten tijde van het vorige ondernemingsplan (2010-2015) had WBG vastgelegd hoe zij haar vermogen in wilde zetten. In dit plan werd bijvoorbeeld genoemd dat de corporatie hoge -maar binnen de in het treasury statuut gestelde financiële kaders- onrendabele toppen hanteert bij geplande nieuwbouw- en renovatie-investeringen. Dit om de goede prijs-/kwaliteitsverhouding van de woningen te behouden bij het voorgeschreven inflatievolgende huurbeleid.

WBG geeft blijk van een onderbouwde visie op het genereren van de benodigde middelen om financieel gezond te blijven. Zij heeft in beleid normeringen opgenomen voor de eerder aangehaalde financiële parameters die aansluiten bij of strenger zijn dan de in de sector geldende normen. Daarnaast heeft de corporatie een duidelijke eigen visie geformuleerd in wat zij wel en niet investeert. Zo wordt er bijvoorbeeld niet geïnvesteerd in zorgvastgoed, maatschappelijk vastgoed en niet-DAEB-woningen. Bij zeer hoge uitzondering (medische urgentie) bedient WBG woningzoekenden met een inkomen boven de € 43.000. Ook investeert WBG in leefbaarheid en in energiebesparing en –opwekking.

In het toetsingskader investeringen en verbindingen worden de normen bepaald waarmee rekening moet worden gehouden voor het bepalen van het rendement bij de betreffende investering. Met de normen is controleerbaar of de (onrendabele) investering past binnen de gestelde beleidskaders. De corporatie maakt bij de investeringsbeslissingen gebruik van de Internal Rate of Return (IRR) en is voor alle eerder genoemde typen vastgoed waarin WBG in wil investeren vastgesteld op 5,25%. Dit is conform de norm van het WSW.

Uit het bovenstaande blijkt dat de corporatie een eigen visie heeft geformuleerd over de wijze waarop het vermogen van WBG wordt ingezet.

3.5 Beoordeling

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

Tabel 3.2 Presteren naar Vermogen

Meetpunt	Cijfer	Weging	Eindcijfer
Financiële continuïteit	7	30%	7,0
Doelmatigheid	7	30%	
Vermogensinzet	7	40%	

4 Presteren ten aanzien van Governance



4.1 Inleiding

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

- Besturing;
- Het interne toezicht;
- Externe legitimering en externe verantwoording

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

4.2 Besturing

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

4.2.1 Plan

7,5

Het cijfer voor 'Plan' is opgebouwd uit twee deeltijfers. Eén deeltijfer voor de visie van de corporatie op haar eigen positie en toekomstig functioneren (8) en één voor de vertaling van de visie naar strategische en tactische doelen (7). Het eindcijfer voor het onderdeel 'Plan' komt zodoende uit op een (7,5). De twee deelthema's zijn hieronder verder toegelicht.

Visie

8

De corporatie beschikt over een actuele versie op haar eigen positie en op het toekomstig functioneren en heeft dit vastgelegd in Ondernemingsplannen. Hiermee voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6. Omdat de corporatie ook relevante ontwikkelingen, de behoefte en wensen van belanghebbenden, en de financiële positie van de corporatie verantwoord en als uitgangspunt heeft genomen bij het opstellen van de ondernemingsplannen krijgt WBG een pluspunt op het onderdeel 'visie'. Een tweede pluspunt krijgt WBG omdat zij het ondernemingsplan vervroegd heeft geactualiseerd. Het deelonderwerp 'visie' wordt met een acht beoordeeld.

De volkshuisvestelijke koers van WBG is voor de jaren 2011 tot en met 2014 vastgelegd in twee ondernemingsplannen. Allereerst het ondernemingsplan dat de periode 2010-2015 beslaat. Vanwege het stevig veranderende speelveld waarin WBG opereert is in 2012 een traject inzet om het ondernemingsplan te vernieuwen. Daarbij was het doel om het nieuwe plan meer van buiten naar binnen te richten. Het nieuwe plan is in 2013 in werking getreden en heeft het jaar 2016 als horizon. In dit traject heeft WBG zich laten ondersteunen en adviseren door een extern bureau.

Bij het proces van het bepalen van de koers die in het laatste ondernemingsplan is beschreven, heeft de corporatie input opgehaald bij medewerkers, het bestuur, RvC, huurders en andere stakeholders.

In het ondernemingsplan zijn eerst de maatschappelijke ontwikkelingen en omstandigheden beschreven die het speelveld vormen waarin WBG opereert. Tevens is een sterkte-zwakteanalyse (SWOT) uitgevoerd, waarin ook de financiële positie is meegenomen. De strategie en doelen zijn uitgewerkt in drie scenario's. Per scenario wordt aangegeven welke keuzes dan worden gemaakt.

Vertaling doelen

7 SWG heeft haar visie en koers vertaald naar strategische en tactische doelen, naar operationele activiteiten en naar financiële randvoorwaarden. Dit heeft de corporatie op een dusdanige wijze gedaan dat deze te monitoren zijn. Daarmee voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6. Daarbij heeft WBG de visie vertaald in SMART geformuleerde activiteiten. Hiervoor is een pluspunt toegekend en komt het eindcijfer uit op een 7.

Jaarlijks worden de visie en doelen uit het ondernemingsplan vertaald naar jaarplannen. In deze plannen zijn per thema activiteiten opgesomd waarbij duidelijk is aangegeven wie verantwoordelijk is voor de uitvoering, hoeveel tijd de activiteit naar verwachting in beslag zal nemen en wanneer de activiteit uitgevoerd dient te worden. Dit resulteert in een SMART uitgewerkt programma. Een financiële component of directe koppeling met de financiële meerjarenbegroting ontbreekt echter.

De activiteiten uit de jaarplannen zijn ook opgenomen in een zogenaamde balanced scorecard (BSC). Dit document is gericht op het registreren en controleren van behaalde prestaties en wordt daarom in de volgende paragraaf verder aangehaald.

Naast de interne plan-documenten heeft WBG met Zuyderland afspraken gemaakt. Als gevolg van de hervormingen en bezuinigingen in de langdurige zorg en de scheiding van wonen en zorg zullen mensen met een zorgvraag langer zelfstandig moeten blijven wonen. De samenwerkingsovereenkomst tussen WBG en Zuyderland heeft als doel deze doelgroep te ondersteunen. In de intentieovereenkomst is een programma opgenomen voor de jaren 2014 en 2015. Ook deze actielijst is over het algemeen SMART-geformuleerd. Dat wil zeggen dat de taken concreet zijn beschreven, verantwoordelijkheden zijn verdeeld en de tijdsspanne bekend is.

4.2.2 Check

7 WBG beschikt over een adequaat en uitgebreid monitorings- en rapportagesysteem waarmee periodiek geëvalueerd wordt hoe de voorgenomen prestaties vorderen. Hiermee voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6. Een pluspunt krijgt de corporatie voor de actieve wijze waarop de corporatie het monitorings- en rapportagesysteem hanteert.

De informatievoorziening richting de Raad van Commissarissen en Raad van Bestuur geschiedt aan de hand van verschillende informatiebronnen zoals kwartaalrapportages (managementrapportages), het volkshuisvestingsverslag en jaarrekening. Daarnaast wordt de voortgang van de primaire processen binnen WBG bewaakt via een balanced scorecard (BSC).

In de jaren voor 2014 bestond een kwartaalrapport uit een winst- en verliesrekening. Het document informeerde daardoor vrijwel alleen op het gebied van de vermogenspositie. Per kostenpost werd een toelichting gegeven inzake afwijkingen van de oorspronkelijke begroting. Naast de financiële stand van zaken is ieder kwartaal een BSC opgesteld waarin

voor de belangrijkste processen, op basis van de begroting en jaarplan enkele KPI's zijn gedefinieerd, inclusief een normstelling die voortvloeit uit de visies en plannen. In de BSC wordt op kwartaalbasis de voortgang van de KPI's in kaart gebracht. Dit gebeurde tot 2014 alleen in een Excel-file.

Sinds 2014 zijn de kwartaalrapportages verder doorontwikkeld. De rapportages omvatten sindsdien een bondig document waarin, naast de winst- en verliesrekening die informatie geeft over de vermogenspositie, ook een tekstuele toelichting geeft over de volkshuisvestelijke prestaties die zijn geleverd. Tevens is de monitoring van de KPI's in tabelvorm in het document opgenomen. De tekstuele toelichting en KPI's zijn onderverdeeld naar zeven thema's.

Per Kritische Prestatie Indicator geeft de corporatie aan wat de norm voor de desbetreffende KPI is (op basis van de begroting) en wat de realisatie is geweest tot die tijd. Vervolgens wordt op een heldere manier (middels plussen en minnen) weergegeven of de voortgang wel of niet op schema ligt. In een aparte kolom worden bijzonderheden en afwijkingen toegelicht.

De zeven thema's en de KPI's komen grotendeels overeen met de acties die in het jaarplan zijn vermeld. Echter zijn niet alle acties als KPI benoemd en komt de benaming van de thema's en de volgorde daarvan niet precies overeen met die uit het jaarplan. Hoewel de corporatie in de interne interviews heeft aangegeven dat er wel een bepaalde logica in de koppeling van de betreffende documenten zit, is het voor de visitatiecommissie lastig te volgen. Het is daarom te overwegen om een identieke koppeling te leggen tussen het jaarplan en de BSC/KPI. Hierdoor wordt voorkomen dat bepaalde acties aan de aandacht ontsnappen en dat in het geval een verantwoordelijke medewerker wegvalt de continuïteit onder druk komt te staan.

Uit de verslagen van de vergaderingen van de Raad van Bestuur en Raad van Commissarissen blijkt dat de kwartaalrapportages snel na afloop van het kwartaal worden besproken en de rapportages daarmee ook snel beschikbaar zijn. Uit de notulen van de vergaderingen maakt de visitatiecommissie op dat het monitorings- en rapportagesysteem is verankerd in de organisatie en bij de RvB en RvC.

4.2.3 Act

7

De corporatie stuurt bij indien zij afwijkingen heeft geconstateerd; in eerste instantie door acties om doelen alsnog te bereiken en als dat niet lukt door de doelen zelf aan te passen. De corporatie voldoet hiermee aan het minimum ijkpunt voor een 6. Daarnaast wordt een op een actieve wijze door de corporatie bijgestuurd. Hiervoor is een pluspunt toegekend.

In de balanced scorecard-rapportages die in de vorige paragraaf reeds zijn besproken inzake het onderdeel 'check', is ook het onderdeel 'act' opgenomen. Daarmee komt de gehele 'Plan', 'Do', 'Check' en 'Act' cyclus terug in dit document. Met betrekking tot het onderdeel 'act' wordt in een aparte kolom weergegeven welke maatregelen worden genomen om bij te sturen. Zodoende neemt de corporaties actie om doelstellingen alsnog te behalen.

Uit de verslagen van de RvC en RvB blijkt dat tijdens de vergaderingen van beide organen een toelichting wordt gegeven op de stand van zaken. Afwijkingen ten opzichte van de oorspronkelijke begroting/plannen worden aangekaart en toegelicht. In de visitatieperiode heeft de corporatie op een actieve wijze bijgestuurd. Zo is bijvoorbeeld de

verkoopportefeuille doorgelicht en verkleind nadat uit onderzoek bleek dat de woningvoorraad voor de primaire doelgroep groter moest zijn dan eerder gedacht.

4.3 Intern toezicht

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

4.3.1 Functioneren van de Raad van Commissarissen

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

6,3 Het cijfer voor 'Functioneren van de Raad van Commissarissen is opgebouwd uit 3 deelcijfers. Deze cijfers zijn toegekend aan de prestaties die geleverd zijn op het onderdeel 'samenstelling van de RvC' (6), 'rolopvatting' (7) en 'zelfreflectie' (6). De verschillende onderdelen zijn hieronder verder toegelicht.

Samenstelling

6 De RvC heeft een profielschets vastgelegd die past bij de aard en de activiteiten van de corporatie en die voorziet in kennis van volkshuisvesting en financiële zaken. De RvC werft nieuwe leden buiten de eigen kring en openbaar. Ook besteedt de RvC aandacht aan de deskundigheid van haar leden. Hiermee is voldaan aan de minimale eisen voor een 6.

Gedurende de eerste twee jaar van de visitatieperiode werd de voorzittersrol vervuld door een commissaris die ongeveer 30 jaar in de RvC zat. Naast de waardevolle kennis en ervaring die dit met zich meebracht, had dit ook uitwerking op de bestuurscultuur die als terughoudend of conservatief kon worden bestempeld. Nadat de drie leden die de Raad van Commissarissen vormden in 2012 werden vervangen in verband met de aflopende zittingstermijnen, is een inhaalslag in gang gezet. Er is met name ingezet op de verdere professionalisering van de organisatie en efficiency. Uiteindelijk heeft dit per 1 januari 2015 geleid tot de overgang naar een 2-lagen bestuursmodel.

De overgang van het drie- naar tweelagen bestuursmodel heeft veel energie gevraagd. Toch hebben interne en externe betrokkenen deze overgang als soepel ervaren. Met het nieuwe bestuursmodel en de nieuwe lichten toezichthouders is er een frisse wind gaan waaien binnen WBG. Indien de huidige situatie beoordeeld zou worden, zou dan ook een hoger cijfer dan de 6 gescoord worden.

In geval er een vacature wordt opgesteld voor een nieuwe commissaris wordt er buiten de eigen kring en openbaar geworven. Hierbij wordt gebruik gemaakt van profielschetsen. Bij de overgang van het 3- naar 2-lagen bestuursmodel heeft dit er toe geleid dat een zittende commissaris eerder heeft plaatsgemaakt voor een nieuwe commissaris met het gewenste profiel. Het overgangstraject is begeleid door een extern bureau.

Gedurende de visitatieperiode waren in het Reglement Raad van Commissarissen de samenstelling, taken, bevoegdheden en profielen van de Raad van Commissarissen vastgelegd. De Raad van Commissarissen diende uit drie en ten hoogste vijf personen te bestaan.

Het uitgangspunt voor de bezetting van de RvC was toen, en is nog steeds, dat zij bestaat uit een multidisciplinair team waarin de voor de woningcorporatie noodzakelijke deskundigheden en kwaliteiten zijn geborgd. Ieder lid moet daarom voldoen aan een aantal algemene basiskwaliteiten en er wordt gezocht naar een zo breed mogelijke dekking van zeven vooraf afgebakende en beschreven functieprofielen. Tot deze profielen behoren bijvoorbeeld huisvesting en financieel-economische kennis.

Hoewel er in het jaarverslag een paragraaf is opgenomen met betrekking tot profielschetsen en deskundigheid wordt het uit de jaarverslagen niet duidelijk of en welke cursussen of trainingen de leden van de Raad van Commissarissen hebben gevolgd. In het gesprek met de huidige Raad van Toezicht is verduidelijkt dat de commissarissen regelmatig de cursussen en andere bijeenkomsten volgen in het kader van de permanente educatie vanuit de vereniging van toezichthouders in woningcorporaties (VTW).

Tabel 4.1 Samenstelling Raad van Commissarissen (2014)

Naam	Benoemd per	Aftredend per	Toelichting
W. Heijmans	01-01-2012	01-01-2016	Voorzitter
J. Damen	01-07-2012	01-07-2016	Lid
H. Kessels	02-10-2012	31-12-2014	Lid, namens de huurders

Op de website van WBG is het reglement van de RvC terug te vinden. De kwaliteitsprofielen (waarin de omvang van de taken en deskundigheden zijn opgenomen) zijn niet opgenomen in het reglement en zijn ook niet middels een zoekopdracht op de website te achterhalen.

Rolopvatting als toezichthouder, werkgever en klankbord

7

De RvC is zich bewust van haar rollen als toezichthouder, werkgever van de bestuurder en klankbord, houdt deze rollen scherp in de gaten en heeft de juiste balans tussen afstand en betrokkenheid. De relatie tussen de RvC en bestuurder is voldoende open, zakelijk en professioneel om elkaar aan te spreken. Daarmee voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6. De RvC heeft op een actieve en gedegen wijze de Toezichtrol vervuld waarvoor een pluspunt is toegekend.

Uit de interviews en de verslagen blijkt dat de Raad van Commissarissen gedurende de visitatieperiode zich bewust is geweest van haar rollen als toezichthouder, werkgever van de bestuurder en van de klankbordfunctie die zij vervult. De cultuur in de Raad is in het begin van de visitatieperiode grotendeels bepaald door de voorzitter die reeds 30 jaar in de Raad zat. Na het vertrek is hard gewerkt aan de professionalisering van de organisatie, heeft de Raad meer afstand genomen van het bestuur en heeft de directeur en het MT meer ruimte gekregen om hun taken uit te voeren.

Dezelfde transitie heeft geresulteerd in een scherpere verhouding waardoor de Raad meer als sparringpartner is gaan fungeren. Met de jaren zijn de verhoudingen steeds scherper en duidelijker geworden. De RvT vormt op dit moment dan ook een goed tegenwicht. De huidige RvT blijft kritisch, spreekt elkaar daar waar nodig aan en blijft streven naar verdere ontwikkeling.

Gedurende de gehele visitatieperiode heeft de Raad van Commissarissen een duidelijk beeld gehad van welke informatie nodig is om de toezicht rol te kunnen vervullen. Dit blijkt

onder andere uit de rapporteringsdocumenten en uit de notulen van de RvC. De actieve en gedegen manier waarop de RvC de toezichtrol heeft vervuld heeft een pluspunt opgeleverd.

De voorzitter van de Raad van Bestuur heeft jaarlijks een functioneringsgesprek gevoerd met de directeur. Sinds 2013 is te lezen dat de afspraken en prestaties die zijn vastgelegd in een persoonlijk ontwikkelplan van de directeur hierbij als basis diende. Hiermee past de RvC een goed beoordelingskader toe, hetgeen een positieve ontwikkeling is.

Zelfreflectie

6

De RvC bespreekt ten minste eenmaal per jaar buiten aanwezigheid van de bestuurder, zowel het eigen functioneren als dat van individuele leden van de RvC en conclusies die daaraan verbonden moeten worden. De corporatie voldoet daarmee aan het ijkpunt voor een 6.

Conform de governancecode heeft de Raad van Commissarissen regelmatig het eigen functioneren besproken in vergaderingen en bijeenkomsten. Sinds 2012 geschiedt de evaluatie van het functioneren van de leden van de Raad van Commissarissen op basis van een vaste evaluatiemethodiek en is opgenomen in de jaarlijkse vergader- en overlegcyclus. Als evaluatiemethodiek is het door Atrive ontwikkelde 'Toezicht houden in Balans' (TIB) met de bijbehorende vragenlijst in gebruik genomen. De zelfevaluatie heeft in de jaren voor 2014 op een informele manier plaatsgevonden. Dat wil zeggen dat er geen verslagen van zijn gemaakt. Uit de jaarverslagen wordt dan ook niet duidelijk wat de uitkomsten van de zelfevaluatie zijn geweest en of er aanleiding was om verbeteringen door te voeren. Vanaf 2014 is de zelfevaluatie geformaliseerd. In dat jaar heeft de zelfreflectie geleid tot een nieuwe toezichtsvisie en kwaliteitsprofielen voor de nieuwe Raad van Toezicht die bij de overstap naar het tweelagen bestuursmodel in 2015 is gevormd. De RvT heeft de ambitie om de zelfevaluatie in 2015 verder te verbeteren.

4.3.2 Toetsingskader

7

De Raad van Commissarissen hanteert een actueel toetsingskader en kan daar inzicht in geven. Daarbij heeft de Raad een compleet toetsingskader tot haar beschikking waartoe alle essentiële documenten behoren. Daarvoor is een pluspunt toegekend waardoor het eindcijfer uitkomt op een 7.

In het verslag van de Raad van Commissarissen, dat ieder jaar is opgenomen in het jaarverslag, is te lezen dat de Raad van Commissarissen zich regelmatig schriftelijk dan wel mondeling door de Raad van Bestuur en directie laten informeren over de voortgang van de bedrijfsdoelstellingen, projecten, financiële resultaten, relevante externe en interne ontwikkelingen en het overleg met belanghebbenden.

De schriftelijke documentatie bestaat uit een vast aantal documenten zoals het managementrapport (kwartaalrapportage waaronder de winst- en verliesrekening en BSC), financiële meerjarenramingen, het investeringsstatuut, het treasurystatuut, risicomanagementbeleid en prestatieafspraken. Ook wordt regelmatig specifieke informatie vanuit de Raad van Commissarissen gevraagd over een breed scala van onderwerpen. Ook wordt vanuit het bestuur extra informatie geleverd. Veel van deze informatie wordt gecommuniceerd middels memoranda.

4.3.3 Governancecode

7

Doordat WBG de Governancecode naleeft en de bepalingen toepast, wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. Omdat de corporatie de Governancecode ook daadwerkelijk doorleeft krijgt de corporatie een pluspunt waardoor de beoordeling uitkomt op een 7.

In het jaarverslag lezen wij dat good governance een uitgangspunt is voor WBG en de principes uit de Governancecode en Aedes Code voor woningcorporaties onderschrijft en nader invulling aan geeft. Dit ziet de visitatiecommissie terug in verschillende documenten zoals het reglement Raad van Commissarissen en een opmerkingen over de wijziging van de code in 2011 in verslagen van de RvC en RvB.

In 2011 heeft Aedes de Governancecode geactualiseerd. In het jaarverslag wordt hier gewag van gemaakt. Punten die aandacht vereisen worden in 2012 opgepakt. Tevens worden de principes van de Governancecode waar WBG op afwijkt benoemd en beschreven op welke manier WBG hier mee omgaat. Een van deze punten is de maximale zittingstermijn van twee maal vier jaar voor de leden van de Raad van Commissarissen en Bestuur. Deze termijn werd bij het van kracht worden van de geactualiseerde Governancecode in 2011 overschreden. WBG heeft met het oog op de continuïteit binnen de RvC en RvB er voor gekozen de lopende benoemingstermijnen te vervolmaken. Eind 2012 was de vernieuwing van de Raad van Bestuur en Raad van Commissarissen volledig geëffectueerd.

Vanaf eind 2012 is de bestuurlijke vernieuwing (van het drielagen bestuursmodel naar tweelagen bestuursmodel) op de agenda gekomen. Dit proces is begeleid door Atrivé. De nieuwe samenstelling van de RvT is tijdens een van de georganiseerde werkconferenties onderwerp van gesprek geweest. Daarbij is door Atrivé aangegeven dat in de Governancecode staat vermeld dat oud-bestuursleden geen commissaris mogen worden (III.2.2), maar er een 'pas toe of leg uit-principe' van kracht is.

De corporatie heeft er toen bewust voor gekozen de optie open te houden dat bestuursleden naar de RvT konden doorstromen indien dit op basis van de bestuurlijke vernieuwing gewenst c.q. nodig zou zijn. In een tweede werkconferentie zijn de gewenste kwaliteitsprofielen van de toekomstige RvT besproken en vastgelegd.

Uiteindelijk is er in overleg voor gekozen om de heren Bours en Erens plaats te laten nemen in de RvT. Reden hiervoor is dat de bestuursleden pas een korte zittingsperiode erop hadden zitten en dat zij goed paste bij twee kwaliteitsprofielen. Ook twee huidige leden van de RvC hadden de juiste papieren om een kwaliteitsprofiel te bemensen. Om een geschikte kandidaat voor het 'juridische kwaliteitsprofiel' te vinden is een werving en selectie gestart. De heren Bours en Erens zijn per 1 januari 2015 benoemd tot commissaris van de nieuwe Raad van Toezicht. De afwijking van principe III.2.2 uit de Governancecode zal in het jaarverslag 2015 expliciet worden benoemd, voorzien van een toelichting waarom WBG heeft gekozen om van dit principe af te wijken.

Behalve de samenstelling van de RvT en profielschetsen is in de werkconferenties onder meer aandacht besteed aan het proces tot statutenwijziging, de overlegwet en de rechten van de Huurdersbelangenvereniging bij het benoemen van twee Toezichthouders. Alle bestuursleden en commissarissen hadden bij aanvang van het traject hun zetel tot beschikking gesteld alvorens er naar de bemensing van de RvT is gekeken. Al met al is de visitatiecommissie van mening dat WBG het overgangstraject op een zeer zorgvuldige, professionele en integere manier heeft aangepakt die in lijn ligt met de filosofie van de Governancecode.

4.4 Externe legitimering en verantwoording

4.4.1 Externe legitimatie

8

De 5.0-methodiek vereist dat de corporatie op het punt van de externe legitimering ten minste de Governancecode en de Overlegwet volgt. Dit doet de corporatie. Daarnaast heeft de corporatie belanghebbenden op een actieve en passende manier betrokken bij het opstellen van het beleid en terugkoppeling van de realisatie van plannen. Ook voor de manier waarop het belanghebbendenmanagement is gewaarborgd verdient een pluspunt. Het eindoordeel komt daarmee uit op een 8.

WBG is zich bewust van haar externe legitimatie en heeft bij het opstellen van het laatste ondernemingsplan belanghebbenden betrokken om de koers voor de aankomende jaren te bepalen. Ook wordt samenwerking gezocht met stakeholders voor meer praktische zaken. De corporatie schakelt voor leefbare dorpen bijvoorbeeld de specialistische kennis in die bij stakeholders (zorg- en welzijnspartijen en de overheid) aanwezig is. De visitatiecommissie ziet het belanghebbendenmanagement impliciet terug in documenten. Expliciet kwam dit uitgebreid terug in de gesprekken met WBG. Gezien de beperkte omvang van de corporatie is de visitatiecommissie van mening dat het niet noodzakelijkerwijs aanwezig zijn van de expliciete schriftelijke documentatie geen beletsel vormt voor het toekennen van een pluspunt op het gebied van belanghebbendenmanagement.

Een van de punten uit het ondernemingsplan is het intensiveren van de samenwerking met de huurdersbelangenvereniging met als doel transparantie over het beleid te verbeteren en de stem van huurders te betrekken bij beslissingen op strategisch, tactisch en operationeel niveau. Uit het gesprek met de huurdersbelangenvereniging wordt duidelijk dat zij ook daadwerkelijk worden betrokken. De huurdersbelangenvereniging is van mening dat zij als een volwaardige partner aan tafel zit en er echt iets gedaan wordt met de opmerkingen van de huurdersbelangenvereniging. Daarnaast is de huurdersbelangenvereniging zeer tevreden over de begrijpelijke manier waarop de corporatie naar hen communiceert. Bijvoorbeeld over de voortgang van projecten, de overgang van het 3- naar 2-lagen bestuursmodel en over de consequenties van veranderende wetgeving zoals bij de nieuwe Woningwet het geval is geweest. De gemeente deelt het beeld dat door de huurders is geschetst.

De visitatiecommissie constateert dat de betrokkenheid van de huurders in het overleg met de Huurdersbelangenvereniging WBG is geformaliseerd conform de Overlegwet. Er vindt formeel en informeel overleg plaats tussen WBG en de Huurdersbelangenvereniging.

4.4.2 Openbare verantwoording

7

De gerealiseerde prestaties staan vermeld in het jaarverslag en is openbaar te raadplegen. In het jaarverslag worden de belangrijkste afwijkingen benoemd en toegelicht. Met deze prestatie voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6. Omdat de gerealiseerde prestaties ook staan vermeld op de website en in het bewonersblad, krijgt de corporatie een pluspunt en komt de beoordeling uit op een 7.

Het jaarverslag van WBG biedt voldoende overzicht van en inzicht in de prestaties die in het desbetreffende jaar zijn gerealiseerd. Hierin koppelt WBG terug wat er in het afgelopen jaar aan prestaties is geleverd.

Het jaarverslag van de Raad van Commissarissen toont over de afgelopen vier jaar vrij veel gelijkenissen. Daarbij wordt wel genoemd dat er aan zelfevaluaties wordt gedaan, maar wordt niet jaarlijks aangegeven hoe er met de punten die uit deze evaluaties naar voren zijn gekomen, wordt omgegaan. Met betrekking tot de deskundigheidsbevordering geldt dat dit wel in een titel van een paragraaf wordt genoemd, maar niet terug komt in de tekst. Het wordt uit het jaarverslag zodoende niet duidelijk of en welke cursussen en trainingen zijn gevolgd.

Naast het jaarverslag worden de geleverde prestaties ook op de website van WBG kenbaar gemaakt middels nieuwsitems op de homepage en in de laatste edities van het bewonersblad *Thuis in Wonen*. De communiqués zijn goed leesbaar en op de doelgroepen afgestemd.

4.5 Beoordeling

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

Tabel 4.2 Presteren ten aanzien van Governance

Meetpunt		Cijfer		Weging	Eindcijfer
Besturing	Plan	7,5	7,3	33%	7,2
	- Visie	8			
	- Vertaling doelen	7			
	Check	7			
	Act	7			
Intern Toezicht	Functioneren Raad	6,3	6,8	33%	
	- samenstelling RvC	6			
	- rolopvatting	7			
	- zelfreflectie	6			
	Toetsingskader	7			
	Naleving Governancecode	7			
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie	8	7,5	33%	
	Openbare verantwoording	7			

Bijlagen

Bijlage 1: Bestuurlijke reactie WBG

In de periode juli tot en met december 2015 hebben wij de 2^e maatschappelijke visitatie doorlopen. De visitatiecommissie heeft over de periode 2011-2014 onze maatschappelijke prestaties conform de Methodiek Maatschappelijke Visitatie versie 5.0 beoordeeld en vastgelegd in een visitatierapport, welke te vinden is op <http://www.swbg.nl/visitatie>

Trots op prestaties!

De resultaten van deze visitatie zijn voor ons als woningcorporatie een herkenning en bevestiging van de sterke ontwikkeling die wij in de afgelopen jaren hebben doorgemaakt. Er staat een moderne, nette en professionele woningcorporatie, dicht bij haar huurders en sterk verankert in de gemeenschap. Een woningcorporatie die vanuit haar eigen kracht en kwaliteiten adequaat en transparant invulling geeft aan de maatschappelijke en volkshuisvestelijke opgaven in haar werkgebied. We doen wat we moeten doen en dat willen wij zo goed mogelijk doen. De mooie hoge scores op alle onderdelen van de visitatie tonen dit aan, waarbij wij zeer trots zijn op de hoge beoordeling (score 8,0) door onze huurders en belanghebbenden. Hieruit spreekt zeer veel waardering over onze inzet en de prestaties die wij leveren.

Blijven ontwikkelen!

Er is in de afgelopen periode hard gewerkt aan de uitdagingen die op ons pad kwamen. We zijn op de goede weg maar ons ook bewust dat wij ons moeten blijven ontwikkelen gelet op de vele veranderingen om ons heen. Dit betekent goede dingen en kwaliteiten vasthouden en verder benutten, vernieuwen en innoveren maar ook concreet werken aan met name onze kwetsbaarheid als gevolg van onze beperkte omvang. Het intensiveren van de samenwerking met onder meer onze stakeholders en collega-corporaties kunnen aan dit laatste verdere invulling geven. En we zullen in de komende periode scherpere keuzes maken wat we vooral wel zelf moeten doen en wat niet. Centraal in deze discussie staat de wijze waarop als beste klantwaarde kan worden gecreëerd en toegevoegd. Daaraan ontlene wij ons bestaansrecht en is bepalend voor onze toekomst!

Aandacht!

We zien de visitatie vooral als leermoment maar zeker ook als leerinstrument. De aanbevelingen van de visitatiecommissie zijn helder, nemen wij ons ter harte en geven wij een plek in onze koers en plannen voor de komende periode, waaronder ons nieuw ondernemingsplan. We constateren dat door de gemeente Sittard-Geleen enkele kanttekeningen zijn geplaatst bij onze rol en inzet bij de ontwikkeling van een Integraal Kindoudercentrum (kortweg IKC) voor de kernen Grevenbicht en Obbicht en bij ons verkoopprogramma- en beleid in relatie tot ontwikkelingen in de markt en specifiek ons werkgebied. Over deze onderwerpen zoeken wij het gesprek met de gemeente in de komende periode op.

Dank je wel!

Het bestuur en de Raad van Toezicht danken de visitatiecommissie over de wijze waarop de visitatie is uitgevoerd. Het gehele traject is constructief en prettig doorlopen, de interviews waren open en soms scherp tegelijkertijd. We kijken terug op een goede samenwerking met heldere discussies en adviezen. Tot slot bedanken wij onze huurdersbelangenvereniging, de gemeente Sittard-Geleen en zorgconcern Zuyderland voor hun waardevolle bijdrage die zij aan deze visitatie hebben geleverd. Onze gezamenlijke ambities en doelen gaan we in de komende periode verder vormgeven.

Hartelijke groet,

mede namens de Raad van Toezicht,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Michiel Sluijsmans', written over a light blue grid background.

Michiel Sluijsmans,

Directeur-bestuurder.

Bijlage 2: Geïnterviewde personen

WBG

Naam	Functie
M. Sluismans	Directeur Bestuurder
D. Bours,	Voorzitter en commissaris Raad van Toezicht
R. Ruiter	Lid en commissaris Raad van Toezicht
J. Damen	Lid en commissaris Raad van Toezicht (huurderszetel)
W. Heijmans	Lid en commissaris Raad van Toezicht
J. Erens	Lid en commissaris Raad van Toezicht (huurderszetel)
E. Aarts	Coördinator Klant en Vastgoed
A. Meuffels	Senior woonconsulente – Management team
G. Ghijsen	Coördinator Bedrijfsvoering – Management team

Belanghebbenden

Naam	Belanghebbende / organisatie
R. Guyt	Wethouder Wonen, Duurzaamheid en Sport, Gemeente Sittard-Geleen
B. Bux	Ambtelijk persoon, Gemeente Sittard-Geleen
J. Cramers	Voorzitter; Huurdersbelangenvereniging WBG
H. Kessels	Secretaris/vicevoorzitter; Huurdersbelangenvereniging WBG
E. Vonken	Bestuurslid; Huurdersbelangenvereniging WBG
H. Leender	Directeur; Zorgaanbieder Zuyderland Medisch en Zorgconcern
J. Hochstenbach	Zorgaanbieder Zuyderland Medisch en Zorgconcern

Bijlage 3. Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaring

Onafhankelijkheidsverklaring Ecorys

Ecorys verklaart hierbij dat de visitatie van WBG in 2015 volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden. Ecorys heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

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

Rotterdam, december 2015



Rob Out

Onafhankelijkheidsverklaring van de visitatiecommissie

Ondergetekenden, leden van de visitatiecommissie van:

WBG

Visitatieperiode augustus 2015 – december 2015

verklaren hierbij

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

Naam en handtekening:

Wouter Vos

Naam en handtekening:

Marieke Kalkman

Naam en handtekening:

Hugo ter Heegde

Plaats:

Rotterdam

Datum:

december 2015

Bijlage 4: Curricula Vitae van de visitatoren

Voorzitter

Naam, titel, voorletters:

Vos, drs., W.

Geboorteplaats en –datum:

Boskoop, 11 juli 1979

Woonplaats:

Gouda

Huidige functie:

Adviseur/ondernemer RebelGroup

Manager Ecorys Vastgoed

Partner Ecorys Nederland

Onderwijs:

1997 – 2003: Sociale en institutionele economie, Universiteit Utrecht

1991 – 1997: VWO, Coenecoop College Waddinxveen

Loopbaan:

2014 – heden: Rebelgroup, adviseur en ondernemer

2009 – 2014: Ecorys Vastgoed, Manager/Partner

2003 – 2009: Ecorys, diverse functies

Profielchets:

Wouter Vos is een allround professional met een uitgebreide adviesportefeuille op gebied van vastgoed en stedelijke ontwikkeling. Maatschappelijk rendement vormt hierbij een belangrijke leidraad. In zijn vorige functie als manager en partner bij Ecorys was hij betrokken bij allerlei activiteiten, die ontplooid worden op het gebied van de vastgoedmarkt. Zo is hij onder meer bezig met gebiedsontwikkeling, project- / procesmanagement, stedelijke vernieuwingsprojecten, procesanalyses, maatschappelijke kosten-batenanalyses en beleidsvisies. Wouter was tevens verantwoordelijk voor alle door Ecorys uitgevoerde visitaties en was actief betrokken bij de methodiekontwikkeling en het overleg tussen alle geaccrediteerde bureaus. Binnen de maatschappelijke visitaties vervult Wouter Vos de rol van voorzitter dan wel projectleider, waarbij zijn kennis van de vastgoedmarkt en procesmanagement een goede basis vormen voor het beoordelen van de maatschappelijke prestaties van woningcorporaties.

Secretaris

Naam, titel, voorletters:

Heegde, MSc, H.G.B. ter,

Geboorteplaats en –datum:

Leidschendam, 3 februari 1988

Woonplaats:

Utrecht

Huidige functie:

Junior Consultant

Onderwijs:

2011 – 2012	Master Land use Planning, Wageningen University & Researchcentrum
2006 – 2011	Bachelor Landschapsarchitectuur en ruimtelijke planning, Wageningen University & Researchcentrum
2000 – 2006	VWO Economie & Maatschappij met Wiskunde B1, Openbare Scholengemeenschap Huygenwaard (Huygens College)

Loopbaan:

2013 – heden	Ecorys, Junior Consultant
2012 – 2013	KuiperCompagnons, Planoloog

Profielchets:

Hugo heeft een zeer brede interesse in de processen die raakvlak hebben met gebiedsontwikkeling. Denk hierbij aan financiële, sociale, ruimtelijke, juridisch-planologische, en vastgoedkundige processen. Hij voert verschillende onderzoeks- en advieswerkzaamheden uit op het gebied van de woningmarkt en detailhandel voor zowel private- als publieke partijen zoals pensioenfondsen, investeerders, ontwikkelaars, corporaties en overheden. De projecten waar hij aan werkt zijn net als zijn interesse zeer uiteenlopend. Markt- en haalbaarheidsanalyses, second opinions, beleidsvraagstukken en rapportages die ten grondslag liggen aan de onderbouwing van juridisch-planologische instrumentarium zijn hier onderdeel van. Als commissielid neemt Hugo deel aan maatschappelijk visitaties bij woningcorporaties.

Commissielid

Naam, titel, voorletters:

Kalkman, drs., W.M.

Geboorteplaats en -datum:

Waddinxveen, 08-12-1962

Woonplaats:

Utrecht

Huidige functie:

Projectmedewerker

Onderwijs:

- 2004 – 2006: Diverse opleidingen, o.m. Financieel management en Bedrijfskunde (De Baak)
- 1984 – 1988: Doctoraal Communicatiewetenschappen (Universiteit van Amsterdam)
- 1982 – 1984: Propedeuse Sociologie (Universiteit Utrecht)
- 1975 – 1982: Voorbereidend Wetenschappelijk Onderwijs (Corderius College Amersfoort, Comenius College Hilversum)

Loopbaan:

- 2009 – heden: Ecorys Vastgoed, projectmedewerker (freelance)
- 2006 – heden: Ondernemer/adviseur
- 2003 – 2006: Directie-adviseur Woonstichting De Key
- 2001 – 2003: Bestuurssecretaris Vastgoedfonds Lieven de Key
- 1989 – 2001: Diverse beleidsfuncties, NOS

Profielchets:

Marieke is van huis uit communicatiewetenschapper en heeft haar weg weten te vinden in complexe bestuurlijke situaties bij de publieke omroep en in de corporatiesector. Na secretaris te zijn geweest van diverse omroepbrede overlegcolleges, heeft Marieke de overstap gemaakt naar de volkshuisvesting. Achtereenvolgens was zij bestuurssecretaris bij Vastgoedfonds Lieven de Key en directie-adviseur bij Woonstichting De Key in Amsterdam. In deze hoedanigheid was zij medeverantwoordelijk voor een aantal organisatorische verandertrajecten en de jaarverslaglegging. Sinds 2006 is Marieke is zelfstandig ondernemer. Zij zet de kennis en ervaring, die zij heeft opgedaan in de publieke sector, in bij de advisering van non profit-organisaties, zoals de VTW en het Bureau Monumenten en Archeologie van de gemeente Amsterdam. Bij Ecorys is zij als commissielid bij diverse visitaties betrokken.

Bijlage 5: Bronnenlijst

Documenten – zo mogelijk over de afgelopen vier jaar	
Ambities en Presteren naar Opgaven	<p>Jaarplannen en werk- of activiteitenplannen</p> <p>Plannen: beleidsplan, ondernemingsplan, strategische visie, operationeel plan</p> <p>Jaarverslagen, volkshuisvestingsverslagen</p> <p>Beleidsnotities over specifieke onderwerpen (zoals wonen en zorg, voorraadbeleid, leefbaarheid enz.)</p> <p>Documenten met en over eigen doelstellingen (op allerlei terreinen)</p> <p>Eigen wijkvisies</p> <p>Strategisch voorraadbeleid (SVB), verkoopbeleid bezit</p> <p>Eigen woningmarktgegevens</p> <p>Beschreven opgaven (landelijk, regionaal, lokaal)</p> <p>Woonvisies van (samenwerkende) gemeenten in het werkgebied</p> <p>Prestatieafspraken met belanghebbenden</p> <p>Relevante lokale, regionale of landelijke convenanten, contracten</p> <p>Corporatiebenchmarkcentrum: indicatoren en overzichten</p>
Presteren volgens Belanghebbenden (PvB)	<p>Documenten met opvattingen van belanghebbenden</p> <p>Verslagen van overleg met belanghebbenden</p> <p>Onderzoeken naar klanttevredenheid</p> <p>Prestatieafspraken, convenanten, contracten met belanghebbenden</p>
Presteren naar Vermogen (PnV)	<p>Publicaties CFV: de Continuïteitsbrief en de Solvabiliteitsbrief</p> <p>De Oordeelsbrief van de minister van BZK</p> <p>Corporatiebenchmarkcentrum (CBC): overzicht kengetallen en verloop daarin</p> <p>WSW: het Cijfermatig perspectief en de Uitslagbrief Jaarrekeningen en jaarverslag</p> <p>Meerjarenbegrotingen en financiële meerjarenramingen</p> <p>Kwartaalrapportages, kasstroom- en bedrijfswaardeberekningen</p> <p>Managementdocumenten met betrekking tot financiële risicoanalyses en scenario's, financiële sturing, efficiency en visie op vermogensinzet</p> <p>Accountant: Managementletters, verslagen en brieven</p>
Governance	<p>Documenten over alle opgaven</p> <p>Documenten over planningsproces en monitoring van prestaties</p> <p>Relevante correspondentie met minister (betreffende prestaties)</p> <p>Documenten over toezicht, inclusief agenda en relevante notulen RvC-vergaderingen</p> <p>Documenten met betrekking tot het profiel van de Raad van Commissarissen, statuten, reglementen en zelfevaluatie RvC</p> <p>Toepassing governancecode (VTW-checklist)</p> <p>Toepassing overlegwet</p>

Bijlage 6: Presteren naar Opgaven

Huisvesten van de primaire doelgroep

Prestaties	Opgaven	Cijfer
Woningtoewijzing en doorstroming		
<p>Jaarverslag 2011:</p> <ul style="list-style-type: none"> - voldaan aan 90%-eis en taakstelling mbt statushouders <p>Jaarverslag 2012:</p> <ul style="list-style-type: none"> - voldaan aan 90%-eis, geen gemeentelijke taakstelling statushouders <p>Jaarverslag 2013:</p> <ul style="list-style-type: none"> - voldaan aan 90%-eis, voorstand in taakstelling -> door WBG geen statushouders geplaatst <p>Jaarverslag 2014:</p> <ul style="list-style-type: none"> - met 92% voldaan aan 90%-eis, geen statushouders geplaatst omdat aangeboden huisvesting geweigerd werd 	<p><i>Europese regelgeving:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> 90%-eis bij toewijzing <p><i>Prestatieafspraken:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - gezamenlijke verplichting corpo's binnen gemeente mbt taakstelling 	7,0
Betaalbaarheid		
<p><i>Jaarverslag 2011:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - huurverhoging 1,3%, gemiddelde huur 68% van max redelijk <p><i>Jaarverslag 2012:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - huurverhoging 2,3% <p><i>Jaarverslag 2013:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - huurverhoging 2,5% inflatievolgend + extra 1,5% <p><i>Jaarverslag 2014:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - basishuurverhoging 4%, geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid tot inkomensafhankelijke huurverhoging. Bij nieuwbouw huren boven 70% van max redelijk, bij aantal complexen 60 a 65% 	<p><i>Overheidsbeleid:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Huur stijgt met inflatie. 2011 = 1,3%, 2012= 2,3%, 2013 = 2,5% + 1,5% extra. In 2014 is de wettelijk voorgeschreven basishuurverhoging 4%, er mogen inkomensafhankelijke extra huurverhogingen worden opgelegd <p><i>Huurprijsbeleid WBG:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - betaalbaar houden kernvoorraad (98% van de woningen), huurverhoging cf overheidsbeleid en streefhuur max 70% van max redelijk 	8,0
Gemiddelde beoordeling		7,5

Huisvesten van bijzondere doelgroepen

Prestaties	Opgaven	Cijfer
<p>Jaarverslag 2011 en 2012:</p> <ul style="list-style-type: none"> - nieuwbouw gericht op senioren (zie nieuwbouw) en bestaande woningen geschikt maken voor senioren, in 2011 en 2012 vooral dmv WMO <p>Jaarverslag 2013:</p> <ul style="list-style-type: none"> - start in kaart brengen ontwikkeling wonen en zorg binnen werkgebied + consequenties daarvan voor woningvoorraad, WMO-aanpassingen <p>Jaarverslag 2014:</p> <ul style="list-style-type: none"> - start in kaart brengen ontwikkeling wonen en zorg binnen werkgebied + consequenties daarvan voor woningvoorraad, samenwerking met Zuyderland 	<p><i>Prestatieafspraken 2011 en 2012:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Bijdragen aan projecten gericht op doelgroepen, naast nieuwbouw ook onderzoek haalbaarheid en uitvoering plaatsing liftinstallaties bij aantal woningen <p><i>Prestatieafspraken 2013 en 2014:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Vervangende nieuwbouw zoveel mogelijk gericht op levensloopgeschikt bouwen, bij huisvesting van senioren werken aan optimale infrastructuur tbv levering gewenste zorg en hulp, doorlichten bestaand bezit op het aspect zorg en eisen/maatregelen daaraan verbonden 	7,0
Gemiddelde beoordeling		7,0

Kwaliteit van woningen en woningbeheer

Prestaties	Opgaven	Cijfer
Woningkwaliteit		
<p><i>Jaarverslagen 2011-2014:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Planmatig onderhoud vloeit voort uit Meerjarenonderhoudsbegroting die elk jaar wordt geactualiseerd. Uitgaven PO 2011 € 1.010.000,- =, in 2012 € 1.152.000,-, in 2013 € 1.072.000,- en in 2014 696.000,- conform eigen taakstelling 	<p><i>Prestatieafspraken 2011:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - planmatig onderhoud cf begroting WBG <p><i>Prestatieafspraken 2012, 2013 en 2014:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - div onderhoudswerkzaamheden cf begroting WBG 	7,0
Kwaliteit dienstverlening		
<p><i>Jaarverslag 2011:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - klanttevredenheidsonderzoek over klachtenafhandeling, exitonderzoeken en verbeteren klantcommunicatie <p><i>Jaarverslag 2012:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - exitonderzoeken en enquêtes klachtenonderhoud, verbeteren klantcommunicatie door gebruikmaken digitale mogelijkheden <p><i>Jaarverslag 2013:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - exitonderzoeken en enquêtes klachtenonderhoud, menukaart voor onderhoud opgesteld <p><i>Jaarverslag 2014:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - exitonderzoeken en enquêtes klachtenonderhoud => hoge cijfers: 7,9 voor dienstverlening en 7,8 voor afhandeling dienstverlening 	<p><i>Ondernemingsplan 2010-2015:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - als klantgerichte organisatie klanten snel en zorgvuldig helpen, duidelijk en betrouwbaar zijn, afspraken nakomen <p><i>Ondernemingsplan 2013-2016:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Uitwerken kwaliteitsbeleid, o.m. communicatie en informatie naar huurders. <p>KPI's: > 7,0 klanttevredenheid basiskwaliteit, > 7,5 klanttevredenheid menukaart</p>	7,0

Prestaties	Opgaven	Cijfer
Energie en duurzaamheid		
<p>Jaarverslag 2011:- energie- en duurzaamheidsbeleid vastgelegd, diverse energiemaatregelen doorgevoerd, bij nieuwbouw zoveel mogelijk milieuvriendelijk en duurzaam materiaal</p> <p>Jaarverslag 2012:- spouwmuurisolatie bij twee complexen, isoleren zolder binnenzijde bij vier complexen en beglazing vervangen door HR++ beglazing bij twee complexen</p> <p>Jaarverslag 2013:- plaatsen 89 nieuwe HR-ketels bij diverse complexen, plaatsen 30 climarad radiatoren bij diverse seniorencomplexen, dak-spouwmuurisolatie bij 127 woningen, huidige beglazing vervangen door HR++ beglazing bij 47 woningen, bij 8 woningen zonnepanelen geplaatst</p> <p>ihkv fase 1 Zonnig Limburg</p> <p>Jaarverslag 2014:- 77% bezit groen label, gemiddeld C-label voor hele bezit gerealiseerd (= 1 jaar vroeger dan gepland), Ei 1,47, plaatsen van 82 nieuwe HR-ketels, isoleren van de begane grondvloer appartementencomplex, vervangen huidige beglazing door HR++ bij 14 woningen, opstart van fase 2 Zonnig Limburg, vervangen houten kozijnen kunststof bij acht appartementen</p>	<p>Prestatieafspraken 2011:- ihkv onderhoudsbegroting duurzaamheidsbeleid uitwerken</p> <p>Prestatieafspraken 2012:- realiseren eigen energiedoelstellingen WBG (vergroenen, energie-index verbeteren, besparing gas en elektra en reductie CO2-uitstoot)</p> <p>Prestatieafspraken 2013 en 2014:- realiseren energiebesparende maatregelen op basis van eigen energiebeleid en meerjaren onderhoudsbegroting</p>	8,0
Gemiddelde beoordeling		7,3

(Des)investeren in vastgoed

Prestaties	Opgaven	Cijfer
Nieuwbouw		
<p><i>Jaarverslag 2011:</i></p> <p>- in uitvoering: 9 seniorenappartementen Buchten. 2 Projecten in voorbereiding. Haalbaarheidso.z. mbt vierde project</p> <p><i>Jaarverslag 2012:</i></p> <p>- oplevering Buchten</p> <p><i>Jaarverslag 2013:</i></p> <p>- oplevering 14 seniorenappartementen + gemeenschappelijke ruimte Putstraat Born, overige nieuwbouw, o.m. Maaskoul Grevenbicht, stopgezet ivm consequenties overheidsbeleid</p>	<p>Prestatieafspraken 2011:</p> <p>- concrete bijdrage leveren aan nieuwbouw -> realisatie Buchten, planvoorbereiding diverse projecten</p> <p>Prestatieafspraken 2012:</p> <p>- concrete bijdrage nieuwbouw -> oplevering Buchten, planvoorbereiding diverse projecten</p> <p>Prestatieafspraken 2013:</p> <p>- start bouw 14 extra appartementen + gemeenschappelijke ruimte seniorencomplex Putstraat Born, voorbereiding 9 seniorenappartementen Maaskoul Grevenbicht</p> <p>Prestatieafspraken 2014:</p> <p>- oplevering Putstraat</p>	7,0

Prestaties	Opgaven	Cijfer
Sloop		
<p>Jaarverslag 2011:</p> <ul style="list-style-type: none"> - in 2011 start gemaakt met SVB: voor dat jaar geen sloopactiviteiten <p>Jaarverslag 2012:</p> <ul style="list-style-type: none"> - SVB vastgesteld, voor dat jaar geen sloopactiviteiten <p>Jaarverslag 2013:</p> <ul style="list-style-type: none"> - geen sloopactiviteiten <p>Jaarverslag 2014:</p> <ul style="list-style-type: none"> - verkenning haalbaarheid sloop complex in gebied dat na 2015 voor herontwikkeling in aanmerking komt 	<p><i>Prestatieafspraken 2011:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - sloopnoodzaak in kaart brengen in SVB <p><i>Prestatieafspraken 2012:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - definitieve vaststelling SVB, bespreken met gemeente <p><i>Prestatieafspraken 2013:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - verkennen potentiële herontwikkelingslocaties binnen bestaand bezit <p><i>Prestatieafspraken 2014:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - een mogelijke herontwikkelingslocatie verkennen in termen van programma, doelgroepen en financiën: Graaf van Loonstraat/Tiendstraat Born 	7,0
Verbetering bestaand woningbezit		
<p>Jaarverslag 2011:</p> <ul style="list-style-type: none"> - in 2011 start gemaakt met WVB: voor dat jaar geen herstructureringsactiviteiten <p>Jaarverslag 2012:</p> <ul style="list-style-type: none"> - SVB vastgesteld, voor dat jaar geen herstructureringsactiviteiten <p>Jaarverslag 2013 en 2014:</p> <ul style="list-style-type: none"> - geen herstructureringsactiviteiten (en zie sloop) 	<p><i>Prestatieafspraken 2011:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - herstructureringsnoodzaak in kaart brengen in SVB <p><i>Prestatieafspraken 2012:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - definitieve vaststelling SVB, bespreken met gemeente <p><i>Prestatieafspraken 2013:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - verkennen potentiële herontwikkelingslocaties binnen bestaand bezit <p><i>Prestatieafspraken 2014:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - een mogelijke herontwikkelingslocatie verkennen in termen van programma, doelgroepen en financiën: Graaf van Loonstraat/Tiendstraat Born 	7,0
Maatschappelijk vastgoed		
<p>Jaarverslag 2012:- brede school besproken in RvB</p> <p>Jaarverslag 2013:- met de drie basisscholen in Grevenbicht-Obbicht start project Kasteel (=Koers Adaptief Samen Toekomstgericht Evalueren Evolueren Leren Leven) om kinderen te betrekken bij ontwikkelingen en veranderingen rond mogelijk samengaan van de drie scholen in één Integraal Kind Centrum (IKC).</p> <p>Haalbaarheidso.z. door gemeente en scholen uitgevoerd</p> <p>Jaarverslag 2014:- ontwikkeling IKC wordt besproken in overleg met gemeente</p>	<p><i>Prestatieafspraken 2012:-</i> haalbaarheidsstudie naar ontwikkeling brede school Grevenbicht en Obbicht</p> <p><i>Prestatieafspraken 2013:-</i> obv uitwerking scenario's bepalen van positie, randvoorwaarden en condities van participatie in realisatie Integraal Kindcentrum Grevenbicht-Obbicht en investeringsvolume</p> <p><i>Prestatieafspraken 2014:-</i> obv haalbaarheidso.z. 2013 met gemeente onderzoeken mogelijkheden en randvoorwaarden voor herontwikkeling bestaande schoollocaties</p>	7,0

Prestaties	Opgaven	Cijfer
Verkoop		
<p><i>Jaarverslag 2011:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - in 2001 230 woningen aangewezen voor verkoop. Verkoopbeleid onderdeel SVB. In 2011 8 verkocht <p><i>Jaarverslag 2012:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - 6 woningen verkocht <p><i>Jaarverslag 2013:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - 5 woningen verkocht <p><i>Jaarverslag 2014:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - 4 woningen verkocht 	<p><i>Prestatieafspraken 2011:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - woningverkoop vanuit verkoopprogramma <p><i>Prestatieafspraken 2012:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - cf begroting 2012 WBG: 1 woning verkopen <p><i>Prestatieafspraken 2013:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - verkoopbeleid afgestemd op meerjarenafspraken en Structuurvisie Wonen Westelijke Mijnstreek: verkoop mag toekomstige herstructurering niet bemoeilijken en moet niet leiden tot nieuwe herstructureringsgebieden + behouden van voldoende woningen voor de BBSH-doelgroep in alle kernen <p><i>Prestatieafspraken 2014:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - cf begroting 2014 WBG: 2 woningen verkopen 	6,0
Gemiddelde beoordeling		6,8

Kwaliteit van wijken en buurten

Prestaties	Opgaven	Cijfer
<p><i>Jaarverslag 2011:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - €25.000,- beschikbaar gesteld voor hospice Born, leefbaarheidsfonds ingezet, periodiek groenonderhoud, onderhoud en verlichting achterpaden, daarbij plaatsing hang- en sluitwerk cf politiekeurmerk, verbetering veiligheid en toegankelijkheid div complexen, in aantal complexen gemeenschappelijke ruimtes ter beschikking gesteld <p><i>Jaarverslag 2012:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - idem 2011, minus hospice, plus renovatie kerkje Grevenbicht, groen en ontmoetingsruimte Holtum, participatie in totstandkoming leefbaarheidsagenda 2025 <p><i>Jaarverslag 2013:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - diverse leefbaarheidsprojecten, w.o. een bijdrage aan projectkosten en installatiekosten zonnepanelen 1e fase project Zonnig Limburg, onderhoud aan groenvoorzieningen en brand- en achterpaden, realisatie van een stoeltjeslift bij complex Mr. Speestraat Grevenbicht, bijdragen aan openbare verlichting complex Vesta Born, aan kosten dorpsdag Holtum en aan de organisatie van het Borns Paosjefestival, participatie in totstandkoming leefbaarheidsagenda 2025 <p><i>Jaarverslag 2014:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - diverse leefbaarheidsactiviteiten: participatie 	<p><i>Prestatieafspraken 2011 en 2012:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - kansenkaart Born (alleen 2011), ondersteuning initiatief hospice Born (alleen 2011), leefbaarheidsfonds van € 10.000,-, groenonderhoud, verbetering achterpaden, fysieke maatregelen in Hondsbroek (alleen 2012), fietsenstalling Kloosterstraat Holtum (alleen 2012), participeren in totstandkoming leefbaarheidsagenda 2025 (alleen 2012) <p><i>Prestatieafspraken 2013:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Inzet leefbaarheidsfonds tbv ondersteuning van initiatieven bewoners/verenigingen gericht op versterken leefbaarheid en actief participeren in traject leefbaarheidsagenda 2025 en uitwerking naar stadsdeelprogramma's 2013-2016. Concretisering samenwerking (rol en inzet) in leefbaarheidsactiviteiten en -projecten op basis van heldere afspraken <p><i>Prestatieafspraken 2014:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Sterkere profilering leefbaarheidsfonds en actieve inzet naar bewoners en verenigingen gericht op versterken van leefbaarheid wijken en buurten door concrete leefbaarheidsinitiatieven. Nadere uitwerking wijkgericht werken via opstellen leefbaarheidsagenda 2025 voor kernen Born-Holtum-Buchten en Grevenbicht-Obbicht. 	8,0

Prestaties	Opgaven	Cijfer
<p>in totstandkoming/uitvoering stadsdeelplannen Born, Grevenbicht, Holtum en Buchten, uitkeringen vanuit leefbaarheidsfonds ihkv van bijeenkomst van alle wijk- en buurtplatforms, onderhoud groenvoorzieningen en brand- en achterpaden van complexen, bijdrage aan project- en installatiekosten zonnepanelen 2e fase project Zonnig Limburg, inrichting en schoonmaak gemeenschappelijke ruimten, bijdrage aan de openbare verlichting van het complex Vesta Born, enkele investeringen in het kader van het politiekeurmerk</p>	<p>Actief participeren in het traject van de leefbaarheidsagenda 2025 en de uitwerking naar stadsdeelprogramma's 2013-2016</p>	
Gemiddelde beoordeling		8,0



Postbus 4175
3006 AD Rotterdam
Nederland

Watermanweg 44
3067 GG Rotterdam
Nederland

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

W www.ecorys.nl

Sound analysis, inspiring ideas